



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la
Oficina Regional de Coordinación Tacna - ONPE, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

BR. ISABEL ELENA CANCHARI CANCHARI

ASESOR:

DRA. RINA MARÍA, ALVAREZ BECERRA

**SECCIÓN
GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PERÚ 2018

Página del jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por la guía de cada instante de mi vida y haberme dado salud para lograr el anhelo del éxito, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Juan y Maximina, por educarme en valores y su ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizan, pero más que nada, por su amor.

A mi hijo Stefano, quien con su sonrisa angelical motiva para seguir trabajando día a día y para que vea en mí un ejemplo a seguir.

A mi esposo Hernando, por apoyarme incondicionalmente y poder alcanzar la meta que me he trazado.

A mis hermanos, por compartir mis logros y anhelos.

Agradecimiento

A Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad, gracias a ti este objetivo logré con éxito. Y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A los señores catedráticos de la UCV, por sus sabios conocimientos y enseñanzas que nos permite ser más competitivos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, BACH. ISABEL ELENA CANCHARI CANCHARI, identificado con DNI Nº 80625939, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 13 de Abril de 2016.

BR. ISABEL ELENA CANCHARI CANCHARI
DNI. 80625939

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “**Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna, 2016**”, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperamos la valoración que corresponda a la presente investigación, así como nos disponemos a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que a su vez, redundará en beneficio de los docentes de la institución educativa en estudio.

Tacna, 13 de abril de 2016

BR. ISABEL ELENA CANCHARI CANCHARI

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Problema	43
1.2 Hipótesis	43
1.2.1 Hipótesis General	64
1.2.2 Hipótesis específica	64
1.3 Objetivos	44
1.3.1 Objetivo General	44
1.3.2 Objetivos específicos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	47
2.4 Tipos de estudio	47
2.5 Diseño	47
2.6 Población, muestra y muestreo	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Método de análisis de datos	54
2.9 Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	76

VI.	RECOMENDACIONES	77
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
VIII.	ANEXOS	82

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Población de Estudio -----	49
Tabla 2: Muestra de estudio -----	50
Tabla 3: Prueba en la Escala Alpha de Cronbach -----	53
Tabla 4: Confiabilidad de Instrumento Gestión Administrativa -----	53
Tabla 5: Confiabilidad del Instrumento Calidad del Servicio -----	54
Tabla 6: Gestión administrativa y la Calidad del Servicio (TOTAL) -----	55
Tabla 7: Valoración de la dimensión Gestión de la asistencia técnica -----	57
Tabla 8: Valoración de la dimensión Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas -----	59
Tabla 9: Valoración de la dimensión Gestión de la Venta de kits electorales -----	61
Tabla 10: Valoración de la dimensión trámites de documentos -----	63

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gestión administrativa y la Calidad del servicio (TOTAL) -----	55
Gráfico 2: Dimensión Gestión de la asistencia técnica -----	57
Gráfico 3: Dimensión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas -----	59
Gráfico 4: Dimensión de la venta de kits electorales -----	61
Gráfico 5: Dimensión trámite de documentos -----	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, dentro de la línea de investigación del talento humano, analiza la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna - ONPE, 2016. Para ello se elaboró dos cuestionarios. La primera con 31 ítems en base a las dimensiones: gestión de la asistencia técnica, gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, gestión de la venta de kits electorales y trámite de documentos. El segundo instrumento, con 30 ítems, en base a las dimensiones: fiabilidad, políticas institucionales, competencia e interacción personal y empatía. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y sometida a la prueba de confiabilidad por Alpha de Cronbach. El tipo de investigación según la finalidad es aplicada, cuyo diseño es no experimental. Para la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, constituida por los 85 usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna. Los resultados determinan que el 64,7% de usuarios que consideran la gestión administrativa como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado. Asimismo, a un nivel de confianza del 95%, las variables gestión administrativa y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2_c=98,002^a > \chi^2_t=9,48$), además, de acuerdo al p valor = 0.000, por lo que se indica que existe una relación significativa.

PALABRAS CLAVE

Gestión administrativa, calidad del servicio.

ABSTRACT

This research work, within the line of research on human talent, analyzes the relationship of "Administrative Management and Quality of Service in the Regional Coordination Office Tacna - ONPE, 2016. For this purpose, two questionnaires were prepared. The first with 31 items based on the dimensions: management of technical assistance, management of the supervision of the financing of political organizations, management of the sale of electoral kits and processing of documents. The second instrument, with 30 items, based on the dimensions: reliability, institutional policies, competence and personal interaction and empathy. The instruments were validated by expert judgment and subjected to the reliability test by Cronbach's Alpha. The type of research according to the purpose is applied, whose design is non-experimental. For the sample, non-probabilistic convenience sampling was used, consisting of the 85 users who visit the Tacna Regional Coordination Office. The results determine that 64.7% of users who consider administrative management as not very efficient, consider that the quality of the service is not adequate. Likewise, at a level of confidence of 95%, the variables administrative management and quality of service are related, as evidenced by the results obtained in the Chi-square statistical test of Pearson ($\chi^2_{\epsilon}=98,002^a > \chi^2_{\tau}=9,48$), in addition, according to p value = 0.000, so it is indicated that there is a significant relationship.

KEYWORDS :

Administrative management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se hace vital que las organizaciones tanto públicas y privadas mejoren la calidad del servicio que ofrecen en todos sus aspectos. En la Oficina Regional de Coordinación Tacna (ORC) pareciera que la calidad del servicio no es óptima, esto se ve reflejado en la escasa fiabilidad debido a políticas institucionales poco adecuadas. Asimismo, el personal no demuestra suficientes competencia e interacción personal; demuestran poca empatía en lo que respecta armonía en las relaciones interpersonales. Todo ello debido a una gestión administrativa poco eficiente, que es expresada en la mala supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas y en cómo no puede cumplir a cabalidad las funciones. Asimismo, en la mayoría de ocasiones el trabajo se asigna de forma individual y no en equipo, lo que provoca que exista insuficiente calidad del servicio que no es óptima, esto se ve reflejado en la escasa participación de trabajo en equipo.

Es necesario precisar que la gestión de asistencia técnica es poco adecuada, respecto a la atención que se brinda a las Instituciones Públicas y privadas, y las organizaciones de la sociedad civil que lo soliciten, debido a que hay en algunos casos donde los comités electorales cuentan con padrones desactualizados y en otros se encuentran en conflicto. En cuanto a la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas es poco adecuada, debido a que las organizaciones políticas no conocen muy bien la gestión de la supervisión del financiamiento público (directo e indirecto), Financiamiento privado, procesos electorales, Cronograma y formatos, y Presentación de la información financiera. En lo referente a la gestión de la venta de kits electorales es poco adecuada, respecto al trámite de venta de kits para organizaciones políticas, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300), Consulta Popular de Revocatoria de Autoridades Ley N° 26300, (Art. 21) y su modificatoria N° 30315 debido a que los promotores tienen poco conocimiento de las normas. Con relación a los trámites de documentos, no se desarrolla óptimamente la constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos, certificado de Retención de Impuestos, expedición de formatos para la recolección de firmas de adherentes.

Los efectos negativos que causa una gestión administrativa poco adecuada es regular fiabilidad. Asimismo, las políticas institucionales no se implementan adecuadamente, que se ve reflejado a que las políticas y objetivos de la calidad, no se cumplen óptimamente. De

igual forma, no se implementa óptimamente las políticas de seguridad de información, las políticas de reglamento de seguridad y salud en el trabajo. Además, no se evidencia adecuada competencia e interacción personal, es decir, no se promueve el trabajo en equipo, y no tiene personal capacitado óptimamente.

Por lo antes referido, se asume que, si la institución continúa con una gestión administrativa poco óptima, no logrará a cabalidad sus objetivos, y no podrá aprovechar las oportunidades que le ofrece el entorno. Y con una calidad del servicio poco óptima, que puede afectar a la imagen institucional. El tratamiento propuesto a la situación actual es mejorar la selección de personal idóneo que sea comprometido con las funciones delicadas de la institución. Para el control se hará capacitación en temas de fortalecimiento de comportamientos e interacción personal.

Por tanto, se propone un modelo de gestión por resultados que involucre el fortalecimiento, sobre todo, de la gestión de la asistencia técnica, gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, gestión de la venta de kits electorales, y trámite de documentos con ello se podrá optimizar la calidad del servicio.

Antecedentes en el contexto internacional.

Se considera a Hussain, K & Ekiz. E. (2007), desarrollaron el estudio denominado *Percepción de la Calidad del Servicio en las Empresas Aéreas del Norte de Chipre*". Revista Estudios y Perspectivas en Turismo Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina. La muestra es de 700 pasajeros de la aerolínea, que emplearon la línea aérea de bandera del norte de Chipre, durante los meses de mayo a julio; fue no probabilística razonada. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyeron que entre las dimensiones independientes, los aspectos tangibles de la línea aérea, fueron considerados como los más significativos en relación con la percepción de la calidad del servicio en las empresas de transporte aéreo y, asimismo, la percepción de la calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del consumidor.

Blanco, A. & Rivero, V. (2009), desarrollaron el estudio denominado *Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica*. Revista Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias, Universidad de Carabobo. Venezuela. Las muestras fueron de 118 y 135 cliente, el instrumento fue el cuestionario. concluyen que, el nivel de servicio de la OAC1, como regular, y los promedios por dimensión puede concluirse que la dimensión más crítica es el "Servicio Prestado", indicando que hacia la mejora del servicio prestado actualmente en términos de la prevención de las averías o, en caso contrario su rápida solución, deben dirigirse los esfuerzos de la empresa. Por otro lado, para la OAC2 el nivel de servicio es bueno, pero la dimensión más crítica sigue siendo "Servicio al Cliente" que según la escala es mal nivel de servicio; esto permite concluir que la oportunidad de mejora se orienta al servicio prestado (telefonía y/o internet) en ambos casos. Lo anterior indica que, independientemente del factor socioeconómico observado en el estudio, que se refleja también en la calificación del servicio percibido, todo cliente desea recibir una buena calidad de servicio y que el esfuerzo de las empresas de este tipo debe dirigirse principalmente a que no se generen las quejas.

Campos, S. & Loza, P. (2011) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis Grado). Universidad Técnica del Norte. Ecuador. La muestra fue de 67 usuarios externos que solicitan servicio a la biblioteca municipal. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se concluye que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la calidad de servicios y atención a los usuarios. Y concluyen que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

García, J.; Cepeda, G.; & Ruíz, D. (2012), desarrolló el trabajo de investigación denominado *La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT*. Revista de Psicología del Deporte Universitat de les Illes

Balears Palma de Mallorca. España. La muestra de estudio fue 229 usuarios (94 mujeres y 135 hombres) de un CFP, el instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor concluye que, los resultados demuestran una escala fiable y válida, en el que los niveles de percepción de calidad más elevados son de estudiantes de sexo masculino de entre 16 a 24 años y las mujeres jubiladas de 55 a 65 años, y donde se confirma la relación positiva de la percepción de la calidad de clientes con su satisfacción. De este modo, utilizar CALIDFIT (Escala de Percepción de la Calidad en Servicios de Fitness) se convierte en un instrumento útil para medir la calidad y por ende como predictor de la satisfacción. (p. 159)

Pedraza-Melo, Lavín-Verástegui, González-Tapia, & Bernal-González (2014), desarrollaron el trabajo de investigación *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC*. Revista Entramado, Universidad Libre Cali. Colombia. La muestra estuvo constituida por 120 usuarios. Se utilizó como instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de Cronbach. De acuerdo a la percepción de los usuarios, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno. Al tratarse de un hospital certificado en estándares internacionales y con reconocimiento importante en su desempeño, los hallazgos del presente estudio evidencian áreas débiles en la prestación de los servicios sanitarios que ofrece.

Ávila, R. (2015) desarrolló el trabajo de investigación denominado *“Gestión Administrativa y su relación con el uso las Tic’s de la unidad educativa “Siete de Octubre”, Cantón Quevedo año - 2015”* (Tesis Grado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. La muestra estuvo conformada por docentes, personal administrativo y padres de familia, de la Unidad Educativa “Siete de Octubre”. El tipo de instrumento fue las encuestas. Dentro de los resultados destaca la calidad de gestión administrativa llevada a cabo por la institución educativa, la cual se caracteriza por ser poco eficiente; mientras que en lo referente al nivel de conocimiento acerca de las TIC’s se obtuvo que el mismo es desacertado debido a la poca difusión de la temática al interior de la institución educativa.

Antecedentes en el contexto nacional.

Se considera a García, J. (2008) desarrolló el trabajo de investigación denominado *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. (Tesis Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Tiene como muestra a los estudiantes de Maestría en la Unidad de Post-Grado Facultad de Educación de la UNMSM. El instrumento fue la encuesta. Y concluye que los resultados del estudio muestran que la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa se relaciona significativamente con el Desempeño Docente, y alcanza un nivel Aceptable de 37.5%. También existe relación significativa entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la Responsabilidad del docente; con un nivel Aceptable de 37.7%. La relación entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el Dominio Científico y Tecnológico del docente es significativa, y alcanza un nivel Regular de 25.5%. Y la relación entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y las Relaciones Interpersonales 31.5% y Formación en Valores Éticos del docente es moderada, con 30.3%.

Elera, R. (2010) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*. (Tesis Maestría). Universidad San Ignacio De Loyola. Lima. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres y el total de docentes. El instrumento utilizado fue la encuesta. Y se concluye que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de docentes tanto en alumnos como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

Ontón, I., Mendoza, C. & Ponce, M. (2010) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista*. (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. La muestra estuvo constituida por los 59 pasajeros turistas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio concluye que el nivel de satisfacción general de la calidad de

servicio del aeropuerto es bueno, lo cual se infiere de los resultados de satisfacción global (cerca de seis), así como de la poca variabilidad mostrada. Esto indica que los pasajeros están satisfechos con el servicio del aeropuerto y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje máximo. Se concluye que las dimensiones en las que se debe trabajar para tener un mayor impacto en la satisfacción general del servicio son las de fiabilidad y seguridad. A partir del análisis de las brechas entre lo esperado y lo percibido para cada atributo, se identificó que todas las diferencias son estadísticamente significativas; a pesar de ser mínimas en términos absolutos, todas ellas son representativas. Entre las dimensiones que muestran una brecha negativa están la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la agilidad y la empatía, en ese orden.

Valera, J. (2012) desarrolló el trabajo de investigación denominado *“Percepción de la Comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. (Tesis Maestría). Universidad San Ignacio De Loyola. Lima. Esta investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo simple tuvo como propósito describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao desde la percepción de la comunidad educativa. La muestra del estudio estuvo constituida por 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia. El instrumento utilizado fue la encuesta de calidad de servicio validada por juicio de expertos – V de Alken y con una confiabilidad de α de cronbach = .951 para los padres de familia, α de cronbach = .968 para los docentes y α de cronbach = .936 para los alumnos. Sus dimensiones en estudio fueron: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. El estudio concluye que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia, la calidad del servicio educativo es de nivel medio.

Quichca, G. (2012) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanza una confiabilidad aceptable ($r=90\%$). Y Concluye que: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la

Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 - I del Instituto Superior Particular, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2 = 21.43$; $p = 0.00 < 0.05$). La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% I $= < 9.66\%$; $22.60\% >$) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

Otra importante tesis es el de Pérez, C. (2014) desarrolló el trabajo de investigación *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Lambayeque. La muestra estuvo conformado por 228 usuarios que acuden al restaurante campestre en la ciudad de Chiclayo. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor concluye que en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial.

El servicio al cliente se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizada, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda lograr una fidelización con los clientes.

También se revisado el trabajo de Martell, L. (2014) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Calidad de Servicio y Burnout en Instituciones Educativas Privadas y Públicas*.

(Tesis Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima. La muestra se obtuvo de manera aleatoria, en el caso de la muestra de los estudiantes, se realizó un muestreo estratificado, en el resto de grupos fueron por acceso y colaboración voluntaria de los participantes. De 397 sujetos, 234 fueron del I.E. particular y 163 del I.E. público. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio concluye que existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. No se presentaron diferencias significativas entre la I.E. Particular y la I.E. Pública con respecto a la calidad académica. Existe diferencia significativa en la calidad de gestión entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mejor calidad de gestión que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. Y mejorar la capacitación sobre gestión integral de calidad que considere los aspectos psicológicos de sus recursos humanos en instituciones públicas y privadas con el fin de encontrar el personal idóneo en cada área. De ésta manera se enlaza en concepto de calidad con equidad e inclusión, como lo considera actualmente el gobierno como una meta en acreditación.

Antecedentes en el contexto local

Se tiene a Quintanilla, S. (2011) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Percepción de la calidad de los servicios que presta entidad prestadora de servicios de Saneamiento S.A. de Moquegua, año 2009*. (Tesis Grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. La muestra utilizada fue de 255 usuarios. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor concluye: La percepción de la calidad del servicio según zona, es significativamente diferente en términos de la satisfacción percibida por los clientes usuarios de la EPS Moquegua, respecto a la provisión de agua potable en el período de enero a marzo del año 2009 ($\chi^2 = 87,833$; pvalor menor que 0,001). La percepción de la calidad del servicio según zonas, es significativamente diferente en términos de la satisfacción percibida por los clientes usuarios de la EPS Moquegua, respecto a la provisión de agua potable en el periodo de abril a diciembre del año 2009 ($\chi^2 = 108,506$; pvalor menor que 0,001). La percepción de la calidad del servicio según zonas es significativamente diferente en términos de la satisfacción percibida por los clientes usuarios de la EPS Moquegua, en relación a la atención al cliente ($\chi^2 = 75,438$; pvalor 0,001).

Ramos, L. (2012) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2010*. (Tesis Grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. La muestra estuvo constituida por 221 usuarios de la Municipalidad. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor concluye que la calidad del servicio se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,871 y el pvalor es 0,02 menor que el nivel de significancia que es 0,05. Asimismo, la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,901 y el pvalor es 0,04 menor que el nivel de significancia que es 0,05. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,823 y el pvalor es 0,01 menor que el nivel de significancia que es 0,05, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,846 y el pvalor es 0,04 menor que el nivel de significancia que es 0,05. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,926 y el pvalor es 0,01 menor que el nivel de significancia que es 0,05. Los aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,815 y el pvalor es 0,04 menor que el nivel de significancia que es 0,05.

Incacutipa, R. (2012). *Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012*. (Tesis Grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. La muestra estuvo constituida por 85 puérperas con parto vaginal del Instituto Nacional Materno Perinatal. El instrumento fue la entrevista. El estudio concluye que la calidad de atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Instituto Nacional Materno Perinatal, fue el 48,24 % para las mujeres insatisfechas y con un resultado más positivo se encontraron a las mujeres satisfechas e insatisfechas con 12,94 % y 38,82 % respectivamente.

Finalmente tenemos el trabajo de Paredes, J. (2013) desarrolló el trabajo de investigación denominado *Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pocollay*. (Tesis Grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. La muestra estuvo conformada por 86 servidores administrativos. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio concluye

que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pocollay, debido que no desarrollan sobre todo una planificación adecuada, es decir, que no planifican de acuerdo a los fines que persigue la institución, por lo que no se logra los objetivos. Con respecto a la dirección es poco adecuado pues se refleja que no practican una adecuada comunicación, motivación para el trabajo en equipo, promoción de la salud, dirección de servicios de salud de las personas.

Fundamentación Científica de la variable Gestión Administrativa,

La orientación distintiva de la escuela de la administración, que se fundamenta en la prioridad de en las tareas, para lo cual Chiavenato, I. (2006) sostiene que:

Los problemas de la administración científica, para alcanzar la eficiencia en la industrial, tuvo el valor de intentar aplicar los métodos científicos, lo cual lo hace conocido a este tipo de escuela, y fue el ing. Taylor, F. quien en esa época era considerado como “padre de la Administración Científica” (TGA), este enfoque de Taylor tuvo como consecuencias de tener varios seguidores, lo cual fue considerado como el gran revolucionario del pensamiento de la administración, entre los principales seguidores tenemos a Barth, Ford, Gantt y Gilberth, lo primordial de esta escuela es que el enfoque que propuso, fue que se elimine los despidos, que se elimine los periodos de prueba al trabajador, y de esta manera debe servir como motivación para elevar la producción, mejores métodos y técnicas y enrumbar a la ingeniería industrial. (p.48).

Con relación a la organización racional del trabajo, al respecto Taylor, citado por Chiavenato (2006) pudo comprobar que en cada operación o tarea que realizaban los operarios, estos aprendían de sus compañeros, lo cual lo conducía a emplear distintos métodos como también distintos instrumentos (p.47).

Puesto que entre las diversas metodologías e instrumentos utilizados en cada trabajo hay siempre uno más veloz y uno más conveniente que los demás, es viable hallar estos últimos y pulirlos mediante un análisis detallado, en vez de dejarlos a discernimiento particular de cada obrero. “Ese intento de sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos

científicos en todos los oficios recibió el nombre de *Organización Racional del Trabajo* (ORT)". (p. 49).

En cuanto al enfoque humanista de la administración, el planteamiento teórico de la administración sufre una metamorfosis conceptual: remontándonos al año 54, observamos que el término administración surge con la idea de Druker, P. (1954). Quién es citado por Chiavenato (2006) donde expresa que:

Por los años 30 aproximadamente surge el enfoque humanista, teniendo como base a la Teoría de las relaciones humanas, donde esta teoría surge por el auge de las ciencias sociales, es decir fue el umbral de la psicología laboral que tuvo un implantamiento en el trabajo. El enfoque humanista lo que tuvo en sus inicios fue la prioridad del desarrollo de la máquina y luego el crecimiento del trabajo, es decir que había fuente de trabajo, pero no existía especialistas, por lo que la máquina enseñaba al trabajo que debería de hacerse (p.49).

El análisis psicológico del trabajo toma en consideración dos fases:

- a. La observación del trabajo y el proceso adecuación del colaborador al trabajo. El predominio de esta fase es lo productivo. esta etapa se fija en las fortalezas de la persona para poder desarrollar la tarea asignada El Objetivo de la Psicología del Trabajo (o Psicología Industrial). Las tareas que eran importantes fue son la, la orientación profesional, selección de personal, la capacitación y los métodos de aprendizaje, el estudio de los accidentes la fisiología del trabajo y de la fatiga.
- b. El acondicionamiento laboral al trabajador. La Psicología industrializada mira que el trabajo que desarrollo el trabajador se acondicione a este (trabajador), y no sean influyente en los temas productivos. Los temas de predominio, fueron la personalidad del trabajador o servidor, sin dejar de lado al directivo como eje principal, la motivación y los incentivos salariales por su desempeño en lo laboral. Esta teoría clásica recibió la ayuda de los psicólogos con su llamada psicología industrializada Más allá, los fenómenos cambiantes que ocurrieron en el parte social, económico, político y la tecnología llevaron a visualizar nuevas variables en el análisis de la administración. Posterior a toda esta etapa hubo una crisis a nivel mundial, lo que llevó a los estudiosos

a observar y poder cambiar la denominación de la administración y buscar conceptos más adecuados a la época.

La perspectiva humanista de la Administración, fue apenas a partir de 1930 cuando tuvo mucha aprobación en EE.UU., debido a sus particularidades democráticas. Su divulgación fuera de los Estados Unidos sólo se dio al fin de la Segunda Guerra Mundial (p. 111).

Con respecto a las conclusiones del experimento de Hawthorne, (1932) permite dar las primeras luces de la Escuela de Relaciones Humanas.

Sus conclusiones sobre esta escuela fueron:

- a. Lo que importaba prioritariamente, fue el desempeño del trabajador de manera social, evitando el ser problemático, (recordemos que eran los años incipientes del sindicalismo), esto era lo prioritario y no quien mejor hacía las cosas de manera laboral, esto era el común de esta teoría quien buscaba el desempeño social antes que lo eficiente y eficaz laboralmente.
- b. Hawthorne, (1932 citado por Chiavenato (2006), sostiene que en *“esta teoría lo que importaba era como se desenvolvía el trabajador en el grupo y de ahí iba evolucionando su desempeño laboral según diferentes normas que eran emanadas por la superioridad para el grupo o equipo de trabajo”*. (p. 51)

Al observar estos experimentos, vemos que los resultados fueron muy ambiguos. El desempeño del trabajador tendría a aumentar con el tiempo, pero crecía y disminuía de manera no uniforme. Lo que se puede observar es que esta teoría Neoclásica, era el principal predominio que un operario o trabajador no debería producir más que otros compañeros de trabajo, sino muy por el contrario se debería producir igual que todos, si no se hacía de esta manera, pues se perdía el respeto de todos y eso era muy peligroso para el grupo que cuidaba el desarrollo laboral. Lo que lo interpretamos que un trabajador prefería ganar menos y trabajar menos a perder su puesto de trabajo por producir más y ganar más.

Chiavenato, I. (2006) concluye de la siguiente manera *“Esas creencias y expectativas (sean reales o imaginarias) influyen en las actitudes, en las normas y en los patrones de comportamiento que el grupo define como aceptables. Las personas son evaluadas por el grupo en relación con esas normas y patrones de comportamiento: son buenos colegas si su*

comportamiento se ajusta a ellos o son pésimos colegas si su comportamiento se aparta" (p.118).

La teoría neoclásica de la gestión comprende un particular interés en la práctica de dicho marco conceptual, la reafirmación de las nociones tradicionales y por tanto un enfoque especial en los principios fundacionales de la administración y el énfasis en la búsqueda de objetivos y resultados

En los siguientes párrafos explicaremos cada una de sus inflexiones de las teorías:

- a. Dicha teoría se diferencia de las otras por la visión más práctica de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos y palpables, aunque no descuida los conceptos teóricos de la administración; Los autores neoclásicos buscaron desarrollar sus conceptos en forma práctica y utilizable, considerando principalmente la acción administrativa. La teoría sólo tiene valor cuando se pone en práctica. Casi todos los autores neoclásicos enfatizan en los aspectos instrumentales de la administración para referirse a esa práctica de la administración o a esa acción administrativa. Esta teoría representa la contribución del espíritu pragmático estadounidense.
- b. Asimismo, podemos sostener que la teoría neoclásica nace como reacciona la gran influencia de las ciencias del comportamiento en el campo de la administración, en detrimento de los aspectos económicos y concretos que rodean el comportamiento de las organizaciones. Dado que los autores neoclásicos pretenden poner las cosas en su sitio, retoman gran parte del material desarrollada por la teoría clásica, lo redimensionan y lo reestructuran de acuerdo con las circunstancias de la época actual para darle una configuración más amplia y flexible. El enfoque neoclásico utiliza la mayor parte de los conceptos clásicos: estructura de la organización lineal, funcional y línea-staff, relaciones de línea y asesoría, problema de autoridad y responsabilidad, y departamentalización.
- c. Los autores pertenecientes a esta corriente como Koontz y O'Donnell, Haiman, etc. sientan las normas del comportamiento administrativo. Se reconsideran los principios fundacionales de la administración y se presentan a estos como especies de leyes que permitan obtener resultados prácticos. Se somete a debate distintos principios de la administración como el planteamiento, organización, control, alta dirección, etc. Se

entiende que los administradores cumplen un rol especial en la dirección de cualquier empresa. Sin importar el tipo de organización, se debe establecer para direccionar el trabajo, evaluar el desempeño y plantearse metas y objetivos para un correcto crecimiento (Chiavenato, 2006, p. 157).

- d. En cuanto a la Administración por Objetivos (APO), Este enfoque que hoy en día es considerado como la Gestión por Resultados, y veamos que este tipo de enfoque nace por los años 50. Donde se dio inicio al enfoque por el proceso, es decir que pasábamos del modelo de administrar del “Como” y nos íbamos a la administración del “para que” o el “por qué” tomando fuerza el pensamiento de Taylor, que debería “centrarse en los objetivos organizacionales para tener resultados seguros y contundentes” esto era lo que se debería trabajar para buscar una mejor producción con resultados óptimos, lo que resultó un cambio revolucionario en la administración puesto que el personal se centró en el desempeño laboral antes que en la producción, la producción era producto del desempeño eficiente y eficaz del operario o trabajador. Chiavenato (p. 196), pero que era el enfoque por objetivos, no era otra cosa que tanto jefes y trabajadores ponen las ideas comunes como objetivos y siguen esa guía a cumplir fielmente en beneficio de la organización laboral (p.198). La APO es un método por el cual el gerente y sus subordinados definen las metas en conjunto; las responsabilidades se especifican para cada uno en función de los resultados esperados, que constituyen los indicadores o patrones de desempeño bajo los cuales se evaluará a ambos. Analizando el resultado final, el desempeño del gerente y del subordinado puede evaluarse objetivamente y los resultados alcanzados se pueden comparar con los esperados. A pesar de tener un pasado autocrático, la APO funciona hoy con un enfoque amigable, democrático y participativo, y sirve de base para los nuevos esquemas de evaluación del desempeño humano, remuneración flexible y, sobre todo/para hacer compatibles los objetivos organizacionales "con los individuales. Dentro "de esa concepción, la APO trabaja en el siguiente esquema: Gerente y subordinado se reúnen, discuten, negocian y formulan en conjunto los objetivos de desempeño para el subordinado. Objetivos, metas y resultados se negocian entre ellos. La formulación de objetivos es consensual y participativa. A partir de este punto, el gerente se comprometía brindar apoyo, dirección y recursos para que el subordinado pueda trabajar con eficacia, orientado a alcanzar los objetivos. El gerente obtiene resultados y garantiza los medios y recursos

(entrenamiento, habilidades, equipos, etcétera) para que el subordinado pueda alcanzarlos.

El sometido pasa a trabajar para cumplir las metas propuestas por su empleador y obtiene los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. Cada cierto tiempo el trabajador de menor rango y su jefe conversan para comentar los resultados y el proceso de logro de los objetivos para poder reevaluar o redimensionar las acciones y recursos necesarios para un correcto desarrollo de la empresa. (Chiavenato, 2006, p. 196).

Con relación a la Teoría de la Burocracia o Burocrática, en los años 40, según explica Chiavenato (2006) Esta era conocida también como *“Teoría de las Relaciones Humanas”* donde se observa que, para poder conducir bien un trabajo, faltaba una teoría que brinde bases sólidas. Muchos tuvieron un interés en profundizar es Max Weber (1884) quién con su trabajo *La historia de las organizaciones medievales de negocio*, de este trabajo “la inspiración para esa nueva teoría de la organización” Chiavenato, I. (2006, p. 222).

Actualmente el concepto de la burocracia lo entendemos como día a día crece el papeleo, lo que entrapa a poder brindar soluciones rápidas. Dicho vocablo también es utilizado para explicar el proceso de apego de los trabajadores estatales con los reglamentos que genera una pérdida de eficiencia. El uso común ha deformado la significancia misma del término, entendiendo a burocracia como disfunciones de la gestión gubernamental. El concepto de burocracia para Max Weber comentado por Chiavenato (2006) explica que es lo contrario. “Para él la burocracia es la organización eficiente por excelencia. Para lograr eficiencia, la burocracia explica en los mínimos detalles cómo se deben hacer las cosas” (p. 225).

Según Weber las características de la burocracia: legalidad de las normas, protocolos y reglamentos, formalidad de las comunicaciones, racionalidad y división meticulosa del trabajo, Impersonalizarían en las relaciones, jerarquización institucional, estandarización de procedimientos, meritocracia, especialización de la gestión y profesionalización de los trabajadores. (Chiavenato, 2006, p. 226).

Chiavenato, I. (2006) considera que la teoría conductista de la administración, cambió radicalmente el pensamiento de los trabajadores, pues los cambios deberían darse desde el interior de la organización, hacia la sociedad y no de la sociedad hacia el interior del centro laboral, a esto se le llamó Desarrollo Organizacional (DO). Los estudiosos del desarrollo de la administración consideraron como un paso puesto que cambió el pensamiento llegando esta teoría a lo normativo y prescriptivo, dejando fuera del contexto al pensamiento de las personas dentro de la organización. Fue a partir de esta teoría llamada Teoría del Comportamiento que se llegó a desarrollar un modelo moderno y fácil de adaptarse llegando a implantarse como Teoría Organizacional (DO). Quienes con sus estudios los investigadores y consultores concluyen con el nombre de la Teoría del Desarrollo Organizacional (p.318).

Asimismo, la capacidad de adecuación de una empresa llevó a un nuevo concepto de la organización que fue esencialmente conductista: "la organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente". (p.318). el concepto mencionado se nota que es muy tradicionalista, puesto que no va más allá de lo que se esperaba en las organizaciones, notándose que el personal debe ser un tradicional contribuyente a la empresa donde labora, pues solo debe trabajar sin aportar nada y solo esperar sus remuneraciones, pero lo que se esperaba es que las organizaciones deberían plantear una estructura sólida y con miras al progreso industrial que se avizoraba en esa época. (Chiavenato, 2006, p. 319).

La Cultura organizacional, de esta época muestra como una definición de los hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicas de cada institución organizacional. Nos muestra lo tradicional de sus costumbres de todos los integrantes de una organización para llevar el día a día, sin ninguna formalidad, muy por el contrario sobresalen la informalidad es decir la improvisación en el manejo de la organización sin ningún objetivo ni rumbo definido, que marque la ruta organizacional.

Cada institución cuenta con su propia instrucción organizacional, lo cual lo diferencia una de la otra, las cuales tienen que mostrar mucha flexibilidad para poder lograr mayor eficiencia y eficacia empresarial. (Chiavenato, 2006, p. 319).

En lo referente a la propuesta teórica de sistemas (TS), la cual forma parte de la Teoría General de los Sistemas (TGS). Posterior a esto se propone el enfoque de la Teoría General de la Administración, dando inicio en los años 60, y finalmente llega a ser parte de la TS, Chiavenato, I. (2006, p. 410).

Otra gran teoría de los años 60, fue la Teoría situacional, quien con una visión situacional llegó a analizar los sistemas dentro de las organizaciones y poder ordenar los estándares laborales de una empresa u organización y así mismo visualizar las variables laborales. Esta teoría trata sobre la búsqueda de verificar el comportamiento de la organización en distintas circunstancias, es decir el desarrollo de los distintos diseños que muestran las instituciones empresariales. (Chiavenato, 2006, p. 431).

Por otra parte, el gestionar, se define como un proceso necesario para poder concluir un esfuerzo, individual o también grupal, estos esfuerzos organizacionales varían según cada organización, de manera como lo plantea cada institución (Márquez, M., 2002, p. 5).

Asimismo, Campos, S. y Loza, P. (2011) sostienen que “La capacidad de cada organización debe visualizarse como logran los objetivos planteados adecuándolos a los recursos con los que cuentan y logran sus metas planteadas” (P.14-15).

También tenemos a Munch, (2010) donde expone que la “gestión se da como proceso, a través de la eficiencia y eficacia empresarial para lograr la máxima productividad con calidad productiva y así lograr conseguir los objetivos de la visión empresarial (p.3).

La DRAE entiende gestión como “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado”. Otro significado de gestión dice que es una función institucional e integral de todo el trabajo y esfuerzos del colectivo que conforma una organización.

Se entiende a la administración como sinónimo de un proceso gestor de alto nivel. Hoy es imposible pensar en el funcionamiento de cualquier organismo, sea cual sea su fin, sin un enfoque de la gestión que permita lograr la competitividad necesaria para insertarse en la sociedad de mercado imperante. Gracias a los conocimientos que ofrece la

administración se puede simplificar el trabajo y establecer métodos y principios que permitan lograr una organización mucho más práctica y eficiente. La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización. (Munch, 2010, p. 23).

Es un proceso por el cual se coordina colectivamente las actividades a realizar de tal forma que se halle la manera más efectiva y eficaz. (Robbins, S. & Coulter, T., 2005, p. 7).

La Gestión Administrativa es el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico; y la gestión administrativa en salud es el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública. Por otra parte, las técnicas de gestión son las técnicas participativas utilizadas para generar ideas y lograr consenso en la identificación de problemas, análisis de sus causas, prioridad para su solución, establecimientos de objetivos y análisis de las debilidades y fortalezas de la institución y de las oportunidades, y amenazas del mundo circundante, así como también las relativas a la organización del tiempo del directivo y las fórmulas de control (Amaro, C. 2003, p.2).

Definir el contexto de los procesos de gestión: El entorno donde opera la empresa, la estructura competitiva, los objetivos de la empresa, los planes estratégicos de la empresa, la estrategia, la estructura organizativa de la empresa, los grupos de personas que participan en las actividades de la empresa y los procesos de gestión, los cuales tienen por objeto reducir la incertidumbre e incrementar el potencial de respuesta de la empresa. (Montoya, S/f, p.3).

La gestión administrativa considera las dimensiones siguientes:

Gestión de la Asistencia Técnica, es la asesoría especializada en materia electoral que ofrece la ONPE a los comités electorales de las organizaciones políticas, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones de la sociedad civil que lo soliciten, en forma permanente, gratuita y a nivel nacional. Dicho proceso electoral se desarrolla de acuerdo a las normas vigentes, estatuto, reglamento y/o directivas del comité electoral y su cronograma electoral con normas y procedimientos que deben respetar los principios de publicidad, legalidad, transparencia, igualdad, preclusividad y pluralidad de instancias.

Este servicio puede comprender la asesoría en la planificación y organización de los procesos electorales, la capacitación en procedimientos electorales, así como la asesoría para el diseño de los materiales electorales y/o de capacitación a los actores electorales. ONPE (2014). Directiva Servicio de asistencia técnica y apoyo en materia electoral a organizaciones políticas, instituciones públicas y privadas y a las organizaciones de la sociedad civil. Lima, p. 7-9.

La gestión de la asistencia técnica cuenta con los siguientes indicadores:

1. Instituciones públicas centralizadas y organismos autónomos
2. Elección de autoridades Universitarias,
3. Elección de colegios profesionales,
4. Elección de autoridades municipales de centros poblados,
5. Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional
6. Consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc.,
7. Elección de Jueces de Paz,
8. Elecciones internas de Organizaciones Políticas,
9. Municipios escolares,
10. Organizaciones de sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.).

Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, hace referencia a la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas de acuerdo a la Ley de Partidos Políticos N° 28094; consiste en efectuar la verificación y control externos de la actividad económico-financiera de las organizaciones políticas. Además, la determinación del tiempo disponible para cada partido político en la franja electoral y la asignación correspondiente de los espacios en radio y televisión en periodo no electoral. Adicionalmente, dicta la normatividad y reglamentos para lograr el cumplimiento de las acciones de verificación y control. ONPE (2005), Reglamento de financiamiento y supervisión de fondos partidarios, Lima, p.3-16.

La Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas tiene los siguientes indicadores:

1. Financiamiento Público (directo e indirecto),
2. Financiamiento Privado

3. Procesos electorales
4. Cronograma y formatos
5. Presentación de la información financiera

Gestión de la venta de kits electorales es el conjunto de formatos y documentos que cualquier ciudadano puede adquirir para iniciar los procedimientos que señalan las leyes electorales: inscripción de agrupaciones políticas, consultas de revocatoria, iniciativas legislativas, entre otras, puede ser adquirido en oficina central y sedes. Oficina Nacional de Procesos Electorales (2015), Texto Único de Procedimientos Administrativos, Lima, p.3.

La gestión de la venta de kits electorales posee los siguientes indicadores:

1. Kit para organizaciones Políticas,
2. Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos(Ley N° 26300),
3. Representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura.
4. Consulta Popular de Revocatoria de Autoridades Ley N° 26300, y su modificatoria N° 30315.

Trámite de Documentos, es el trámite documentario como componente del Sistema de Apoyo Administrativo, es el soporte de la información que conduce a la toma de decisiones y el respaldo de la ejecución de acciones de nivel operativo, involucra todos los sistemas de la EPS en la medida que tiene que ver con el Input y el Output de todos ellos.

El área de Mesa de Partes es por donde se ingresa la documentación, pero esta sigue diferente trámite, según el requerimiento del usuario.

El trámite de documentos cuenta con los siguientes indicadores:

1. Verificación en documentos electorales sobre sufragio en procesos electorales.
2. Verificación en documentos electorales sobre el ejercicio de la función de miembro de mesa
3. Solicitudes de excusas al cargo de miembro de mesa.
4. Solicitudes de justificación a la inasistencia al cargo de miembro de mesa.
5. Expedición de constancia de sufragio y/o de haber ejercido el cargo de miembro de mesa.
6. Excusa al cargo de miembro de mesa por haber trabajado en la ONPE.
7. Constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos.

8. Certificado de Retención de Impuestos.
9. Acceso a la Información Pública Ley N° 27806.
10. Expedición de formatos para la recolección de firmas de adherentes (kit electoral)
11. Atención de solicitudes de asistencia técnica y apoyo en materia electoral
12. Verificación de firmas.

Fundamentación científica de la variable Calidad del Servicio

Se considera el modelo de Grönroos (1984) (1984: 18, 36-44), quien refiere los servicios “son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. (p-18, 36, 44).

Dentro de las interacciones naturales cliente-proveedor se construye la percepción sobre el servicio ofrecido. Es muy importante distinguir entre la que se da, como se da y la imagen corporativa para así realizar una correcta evaluación del servicio ofrecido:

- a. La calidad técnica está fundamentada en las características específicas del servicio ofrecido
- b. La calidad funcional analiza el proceso de prestación del servicio, por ejemplo, la interacción colaborador-cliente
- c. La imagen corporativa es como perciben e imaginan la empresa los clientes. Para Grönroos (1994), la noción de calidad nace de una comparación del servicio ofrecido por la empresa en cuestión con servicios ofrecidos con anterioridad

Grönroos (1984: 36), la calidad del servicio es determinada por la evaluación de la experiencia obtenida en donde se cumplen o no ciertas expectativas, en relación a un conocimiento previo de lo ofrecido en dicho ámbito. Lo que entendemos como servicio esperable o esperado está conformado por diversos elementos que son consecuencia de las expectativas propias del cliente por lo que existe la necesidad de crear un canal de comunicación constante entre los clientes y la empresa, de ahí la necesidad de preparar correctamente al personal pues son los que tienen el contacto directo, son el primer medio y el de mayor importancia con la clientela.

Basándose en el modelo de Grönroos (1978, 1984), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985: 45-50) realizaron una investigación, y a plantearon un modelo denominado “el Modelo de los Cinco Gaps” o “Modelo de las Discrepancias”. Cinco serían el origen de las fallas de las praxis de calidad, según los autores “Una serie de discrepancias o deficiencias existen respecto a las percepciones de la calidad del servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores, estas deficiencias son los factores que afectan a la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad”. En la noción deficitaria de la calidad se da tras una fricción entre las expectativas y las percepciones. De la misma forma pueden identificar en 5 factores que son sinónimo de una baja calidad y estos son:

Gap 1:

Discrepancia entre las expectativas de los clientes y la perspectiva de los gestores de alto nivel. Se da cuando no se conocen las expectativas de los usuarios, pues desconocen lo que éstos buscan. Pone en evidencia el fracaso del canal de comunicación y una posible jerarquización extrema

Gap 2:

Disconformidad entre las percepciones de los directivos y las nociones de calidad. Se falla debido a errores en el establecimiento de las normas o estándares para el cumplimiento de las tareas, falta de compromiso con la calidad, sensación de inviabilidad de las expectativas del cliente, ausencia de objetivos, etc

Gap 3:

Discrepancia entre los detalles de la calidad del servicio y el proceso de prestación del mismo. Puede presentarse cuando la actividad requiera labor humana intensa que la vuelve capaz los errores voluntarios o involuntarios

Gap 4:

Divergencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Es una consecuencia de la falla en la comunicación para con los clientes

Gap 5 (Gap1+ Gap2+ Gap3+Gap4):

Choque entre las expectativas sobre la calidad de lo ofrecido y las percepciones que tiene del servicio. Este último desfase se genera por la unión de los anteriores El Gap 5, que a su vez depende de los cuatro primeros Gaps

Los autores identificaron 10 dimensiones de la calidad de un servicio, o. Las dimensiones identificadas fueron: elementos palpables, confiabilidad, capacidad de dar respuesta en un

tiempo prudente y de forma prudente, profesionalidad, educación, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Dichas dimensiones no tienen por qué ser obligatoriamente independientes unas de otras (p, 26).

Los mismos autores bajo la concepción de calidad percibida por el usuario, desarrollaron un instrumento de medida llamado SERVQUAL (palabra que nace de los anglicismos Service Quality) que permite valorar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías: elementos perceptibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía: esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada.

La extensión de su primer modelo, que denominaron SERVQUAL observamos lo siguiente:

El SERVQUAL es en la actualidad el instrumento más completo para evaluar la satisfacción del cliente. Ha permitido visibilizar a la calidad como subjetiva y circunstancial por lo que será siempre un constante reto para los administradores

Siguiendo la línea de lo antes comentado, Valera, J. (2012) propone que “la calidad se define como la mejora continua de todas las actividades que realiza la organización, a fin de alcanzar un nivel de excelencia de satisfacción y expectativas de los clientes (p.25).

Con respecto a la definición de servicio ha sufrido unas metamorfosis propias de los cambios de la sociedad contemporánea. Antes se comprendía al servicio a todas aquellas actividades que radicaban asistir. Con la transformación industrial propia de ambas revoluciones se creó la necesidad de conceptos como mantenimiento o reparación, ya no solo se vendía productos, ahora también servicios no solo hacia los consumidores finales, sino también a las mismas empresas.

Hoy ha surgido una nueva definición de servicio, relación que va más allá de lo que el cliente espera y es percibido por éste como la compra de un producto más un agregado que lo vuelve “único”. (p. 25).

Continuando con la definición de la calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente

sorprendido con el servicio ofrecido. Cuando hablamos de calidad de servicio estamos hablando de alto desempeño. Es por esta razón que al hablar de calidad de servicio debemos revisar si realizamos con eficacia nuestro trabajo.

Es importante resaltar que no sólo las personas que se enfrentan directamente al cliente son las responsables del proceso de calidad de servicio, también los es todo el personal que está detrás. Definitivamente, la única forma de lograr un buen servicio es involucrándonos y asumiendo que la calidad de nuestro trabajo va a influenciar la excelencia que la empresa quiere alcanzar.

La calidad provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto y que las ganancias se incrementen; por lo cual vale la pena hacer un esfuerzo para lograrlo.

Es necesario adaptarnos innovar en nuestra forma de trabajo, lo cual se puede lograr si se toman en consideración los aspectos a continuación: Estar al tanto de los productos y servicios que ofrece la empresa, actualizándonos con las novedades del mercado, conocer las tareas para limitar el margen de error de nuestras acciones , preguntar si es que tenemos alguna duda, realizar el trabajo en el momento requerido y que este sea de buena calidad, seguir las normas y procedimientos establecidas por la organización, participar en las reuniones aportando ideas para mejorar, aceptar los errores y buscar la forma para que no vuelvan a ocurrir ;y finalmente comprometerse con el trabajo y con el equipo.

La calidad de servicio no es inmediata, hay que dedicarle tiempo.

Los elementos fundamentales de la calidad de servicio. (p. 27).

1. Exactitud
2. Prontitud / Rapidez
3. Cortesía
4. Puntualidad y Asistencia
5. Comunicación
6. Calidad del material ofrecido al cliente
7. Profesionalismo
8. Apoyo.

Todos estos elementos debemos darselos a la hora de prestar nuestros servicios, ya que ellos permitirán que nuestro trabajo sea de buena calidad.

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. ¿Qué es lo que realmente se está midiendo? Para este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989). La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

- 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- 2) Nivel de bondad del trabajo a realizar, calidad de un trabajo realizado (Ishikawa, (1986). Duque. E. (2005).

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” Zeithaml, 1988, (p. 3)

Según Deming, E. (1989) citado por Duque, E. (2005), sostiene que la “Calidad se traduce en satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes como también cumplir con sus expectativas (p. 5), también Lovelock (1990) explica que “el servicio al cliente busca dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia y eficacia operacional (p. 491).

Observemos a la definición de Ishikawa, K. (1986) citado por Duque, E. (2005) quien explica que la calidad es significada de un producto elaborado con calidad total

Veamos el concepto de Crosby, P. (1988) quien es citado por Duque, E. (2005) donde sostiene que “La calidad es el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, donde deben estar totalmente esclarecidos y así se debe evitar los malos entendidos (p.5) y

Gaither, (1983) explica que “el servicio al cliente, es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación” (p. 123).

La calidad no es únicamente en el producto finalizado, sino también en los procesos que guía a la obtención del producto, la calidad debe ser parte de cada una de las fases. Por todos y cada uno de los procesos de perfeccionamiento, esbozo, fabricación, comercialización y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10) y el servicio relaciona a la empresa con el cliente (Peel, 1993, p. 24).

Las dimensiones de la Calidad del servicio son las siguientes:

Fiabilidad: probabilidad de que desempeñe la función para la cual ha sido diseñado bajo unas condiciones determinadas y durante un espacio de tiempo especificado.

Tal como se define es una probabilidad y, por tanto, es un valor comprendido entre (0, 1). (Veliz, M. & Villanueva, R., 2013, p. 41).

La fiabilidad tiene los siguientes indicadores (p. 32).

1. Atención personalizada
2. Cumplimiento de las promesas de plazos
3. Interés sincero en solucionar problemas al ciudadano
4. Realizar bien el servicio la primera vez
5. Cumplir en forma consistente
6. Escucha activa
7. Fidelizar a ciudadanos. (p. 38).

Políticas institucionales, hace referencia a la decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en detrimento de la eficiencia, afectan a todos los miembros de una organización por el simple hecho de serlo y en cuanto son partícipes de la misma. Hay Políticas institucionales generales y las de servicio. La primera expresan los comportamientos que pueden esperarse por parte de cualquier partícipe de la organización su principal función es la de evitar que aparezcan comportamientos injustos de un miembro respecto de los demás y contribuyen al logro de un lugar de trabajo más organizado, seguro y justo. Mientras las

políticas institucionales de servicio intentan expresar la calidad del comportamiento que la organización requiere de su personal, dependiendo de la función que se desempeña en la empresa. clarifican lo que se espera de las personas en los diversos cargos de la institución, y como resultado de su aplicación, se pueden mantener niveles mínimos de calidad en el servicio.

Toda política institucional debe fundamentarse y reflejar los valores de la organización; también, al mismo tiempo, ser una reflexión cultural de las creencias y filosofía institucional. Es decir, la formulación de las políticas institucionales manifestará de manera explícita el cómo y por qué valora esa organización a las personas que allí trabajan. Oficina Nacional de Procesos Electorales (2015), Reglamento interno de trabajo, Lima, p.29.

Las políticas institucionales hacen referencia a los siguientes indicadores:

- 1) Reglamento Interno de Trabajo
- 2) Política y objetivos de la calidad
- 3) Misión, visión y valores
- 4) Políticas de Ecoeficiencia
- 5) Política de seguridad de información,
- 6) Política y reglamento de seguridad y salud en el trabajo
- 7) Política de protección de datos personales.

Competencia e Interacción Personal, son aquellas características de una persona que están relacionadas con el desempeño efectivo de un trabajo y pueden ser comunes en otras situaciones (Delamare Le Deist y Winterton, 2005; Spencer y Spencer, 1993; Gonczi, 1994). La competencia está más relacionada “con un desempeño global que sea apropiado a un contexto particular. No se trata de seguir recetas simplistas” (Hager, 1998: 533 de tal manera que la “competencia” ha reemplazado al término original, “inteligencia”. Interacción personal, es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones. En la actualidad, la palabra interacción se asocia sobre todo a los dispositivos móviles con pantallas sensibles al tacto, los cuales han cambiado, para gusto de algunos y disgusto de otros, la forma en la que las personas se relacionan con el entretenimiento y la información.

La interacción es una acción que se ejerce de forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones. Valera. J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao*, (Tesis Maestría). Universidad San Ignacio De Loyola. Lima. p. 35.

La Competencia e Interacción Personal, tiene los siguientes indicadores:

1. Trabajo en equipo
2. Conocimiento de la institución
3. Dominio de atención al ciudadano
4. Capacidad de inspirar confianza
5. Habilidad orientadora
6. Personal capacitado
7. Amabilidad con los usuarios
8. Disposición a ayudar a los ciudadanos
9. Inteligencia emocional (p. 39).

Empatía, es la capacidad que un individuo o hasta un animal puede tener de sentir aquello que otro tiene y, por tanto, compartir su sufrimiento. No es equiparable a otros sentimientos ya que es muy peculiar. Sin embargo, puede ser relacionada con otros sentimientos tales como el amor, la compasión, el compañerismo y la entrega por el otro. La más aceptada y práctica es saber ponerse en el lugar del otro, poseer un sentimiento de participación afectiva en la realidad que afecta a otra persona, saber “leer” al otro. Qué cualidades son necesarias para tener empatía. Si bien es cierto, que no siempre que nos ponemos en el lugar de otro, practicamos la empatía. Esto quiere decir, que el hecho de experimentarla es consecuencia de poseer unas cualidades concretas, las cuales en su justa medida y estableciéndolas como cimientos de la empatía, hacen que aplicadas correctamente en esa lectura que hacemos del otro, nos hagan que seamos capaces de ejercer como persona empática. (p. 39)

Los indicadores de la Empatía son:

1. Armonía en las relaciones interpersonales
2. Reuniones de trabajo
3. Comunicación efectiva

4. Facilidad de contacto
5. Satisfacción a las necesidades
6. Trato empático al ciudadano
7. Valor agregado en la atención al ciudadano (P. 43).

Oficina Regional de Coordinación - ONPE

La entidad electoral instaló a nivel nacional 19 Oficinas Regionales de Coordinación (ORC) a partir de noviembre del 2005 que serán responsables de ejecutar las funciones institucionales a nivel nacional y de acercar a la entidad hacia la ciudadanía y a las organizaciones políticas. Dentro de la política institucional se continuará conformando nuevas oficinas desconcentradas hasta lograr una en cada departamento. Las funciones principales es brindar asistencia técnica a las organizaciones públicas y de la sociedad civil que lo soliciten, y apoyan a las organizaciones políticas en sus procesos de democracia interna. De igual forma, estas oficinas expiden los formatos para la recolección de firmas de adherentes (kits electorales) que permitan tanto la inscripción de organizaciones políticas así como el ejercicio de los derechos de participación y control ciudadanos, orientando a los promotores para la adquisición y utilización de los mismos. Además atienden y/o tramitan en el ámbito de su competencia, las solicitudes de acceso a la información electoral.

Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica, de acuerdo al criterio de Hernández, Fernández & Baptista (2010), la justificación considera lo siguiente: Desde la perspectiva de la conveniencia, como se sabe para mejorar la gestión administrativa es imprescindible que los servidores tengan un conocimiento de sus funciones, por lo que se hace necesario que conozcan el reglamento de organización y funciones y el manual de organizaciones y funciones de la entidad.

El estudio es conveniente para mejorar la gestión administrativa, en cuanto a planificación, organización, dirección y control, y que la organización sea exitosa en el entorno de la Oficina Regional de Coordinación Tacna; pero para lograr tal aspecto en forma efectiva, los miembros deben conocer sus funciones, en cuanto a su área de trabajo, para desarrollar en forma competente su labores diarias, con un trabajo colaborativo.

Asimismo, en cuanto a la relevancia social, el presente trabajo de investigación tiene una trascendencia sobre todo para la comunidad tacneña, pues se brindará un mejor servicio tanto a usuarios internos y externos, sobre todo en cuanto a atenciones relacionadas que brinda la ORC Tacna. Con respecto a las Implicancias prácticas, los resultados del estudio ayudarán a crear una mayor conciencia, en cuanto al desarrollo una adecuada gestión administrativa, en cuanto a la planificación, organización, dirección y control, con un adecuado conocimiento de las funciones de los miembros de la ORC Tacna. En cuanto al Valor teórico, la investigación planteada contribuirá a generar un modelo para entender sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se demostrará que si la gestión administrativa mejora, entonces se elevará la calidad del servicio, por lo que se deduce que se mejorará la planificación, organización, dirección y control, de la ORC Tacna. Se aplicará la teoría y los conceptos básicos sobre la gestión administrativa, en cuanto a la planificación, organización, dirección y control, que pueden afectar la calidad del servicio en la ORC Tacna.

Con respecto a la Utilidad Metodológica, el presente estudio ayudará a crear la definición de la relación existente entre la gestión administrativa y el conocimiento de sus funciones, y, consecuentemente a elaborar los instrumentos de las variables. Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación y el instrumento para medir la gestión administrativa y el conocimiento de las funciones, desarrollado por el investigador. A través de la aplicación del cuestionario y el procesamiento en el SPSS 22, así los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de técnicas de investigación válidas en el medio, como el cuestionario y el SPSS 22.

1.1. Problema

1.1.1 Problema Principal

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016?

1.1.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la gestión de la asistencia técnica se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna?
- b) ¿De qué manera la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna?
- c) ¿De qué manera la gestión de la venta de kits electorales se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna?
- d) ¿De qué manera el trámite de documentos se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna?

1.2. Hipótesis

1.2.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

1.2.2 Hipótesis específicas

- a. La gestión de la asistencia técnica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- b. La gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- c. La gestión de la venta de kits electorales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- d. El trámite de documentos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación de la gestión de la asistencia técnica con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- b) Establecer la relación de la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- c) Determinar la relación de la gestión de la venta de kits electorales con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- d) Establecer la relación del trámite de documentos con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable Dependiente: Gestión administrativa

Es un conjunto de actividades para obtener competitividad en las organizaciones. Las actividades son planeación, organización dirección y control (Roque, 2008, pág. 145).

Variable Independiente: Calidad del servicio

La calidad del servicio es una concepción que deriva de la misma definición de la calidad, es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (López, J, 2008, pág. 123).

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1 Operacionalización de la variable Dependiente: Gestión Administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión Administrativa.	Es un conjunto de actividades para obtener competitividad en las organizaciones. Las actividades son planeación, organización, dirección y control (Roque, 2008, pág. 145).	Es conjunto de actividades sobre la gestión de asistencia técnica, de supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, venta de kits electorales y trámite de documentos que se da en la ORC Tacna - ONPE.	<u>I. Gestión de la asistencia técnica</u> 1.1 Instituciones Públicas Centralizadas y Organismos Autónomos. 1.2 Elección de autoridades universitarias. 1.3 Elección de Colegios Profesionales. 1.4 Elección de Centros Poblados. 1.5 Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional. 1.6 Consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc. 1.7 Elección de Jueces de Paz 1.8 Elecciones Internas de Organizaciones Políticas. 1.9 Municipios escolares. 1.10 Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.).	Likert Ordinal Items I = 10 II = 5 III = 4 IV = 12 total = 31
			<u>II. Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas</u> 2.1 Financiamiento público (directo e indirecto) 2.2 Financiamiento privado 2.3 Procesos electorales 2.4 Cronograma y formatos 2.5 Presentación de la información financiera	
			<u>III. Gestión de la venta de Kits Electorales</u> 3.1 Kits para Organizaciones Políticas. 3.2 Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300) 3.3 Representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura. 3.4 Consulta Popular de Revocatoria de Autoridades Ley N° 26300, y su modificatoria N° 30315.	
			<u>IV. Trámite de documentos</u> 4.1 Verificación en documentos electorales sobre sufragio en procesos electorales. 4.2 Verificación en documentos electorales sobre el ejercicio de la función de miembro de mesa 4.3 solicitudes de excusas al cargo de miembro de mesa. 4.4 solicitudes de justificación a la inasistencia al cargo de miembro de mesa. 4.5 Expedición de constancia de sufragio y/o de haber ejercido el cargo de miembro de mesa. 4.6 Excusa al cargo de miembro de mesa por haber trabajado en la ONPE. 4.7 Constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos. 4.8 Certificado de Retención de Impuestos. 4.9 Acceso a la Información Pública Ley N° 27806. 4.10 Expedición de formatos para la recolección de firmas de adherentes (kit electoral). 4.11 Atención de solicitudes de asistencia técnica y apoyo en materia electoral. 4.12 Verificación de firmas.	

2.2.2 Operacionalización de la variable Independiente: Calidad del Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Calidad del servicio.	La calidad del servicio es un concepto que deriva de la propia definición de la calidad, es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o expresado en palabras (López, J, 2008, pág. 123)	Es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o expresado en palabras.	<u>I. Fiabilidad</u> 1.1 Atención personalizada 1.2 Cumplimiento de las promesas de plazos 1.3 Interés sincero en solucionar problemas al ciudadano 1.4 Realizar bien el servicio la primera vez 1.5 Cumplir en forma consistente 1.6 Escucha activa 1.7 Fidelizar a ciudadanos.	Likert Ordinal Items I =7 II=7 III=9 IV= 7 total = 30
			<u>II. Políticas Institucionales</u> 2.1 Reglamento interno de trabajo. 2.2 Política y objetivos de la calidad. 2.3 Misión visión valores. 2.4 Política de ecoeficiencia. 2.5 Política de seguridad de información. 2.6 Política y Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo. 2.7 Política de protección de datos personales.	
			<u>III. Competencia e interacción personal</u> 3.1 Trabajo en equipo. 3.2 Conocimiento de la institución. 3.3 Dominio de atención al ciudadano. 3.4 Capacidad de inspirar confianza. 3.5 Habilidad orientadora. 3.6 Personal capacitado. 3.7 Amabilidad con los ciudadanos. 3.8 Disposición a ayudar a los ciudadanos. 3.9 Inteligencia emocional.	
			<u>IV. Empatía</u> 4.1 Armonía en las relaciones interpersonales. 4.2 Reuniones de trabajo. 4.3 Comunicación efectiva. 4.4 Facilidad de contacto. 4.5 Satisfacción a las necesidades. 4.6 Trato empático al ciudadano. 4.7 Valor agregado en la atención al ciudadano.	

2.3. Metodología

Para Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014), sostiene que un enfoque es cuantitativo cuando *“se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”*. (p.10) En este caso la metodología que se ha seguido es la planteada por la universidad César Vallejo. La presente investigación es cuantitativa porque se escogió una muestra de la población con datos objetivos.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio es de tipo aplicada, debido a que tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario. Un estudio sobre el método de lectura para niños con dificultades perceptivas, sería un ejemplo de esta modalidad (Landeau Rebeca, 2007, p. 55).

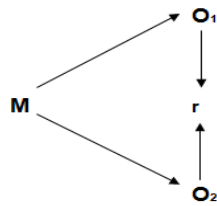
2.5 Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, debido a que se realiza sin manipular la variable independiente. Es transeccional, ya que recopilan datos en un momento dado. Asimismo, indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variable en una población (Hernández et al., 2010, p. 151-152).

Asimismo, es la estrategia del investigador para contrastar la hipótesis. Se hace la pregunta que camino voy hacer para contrastar la hipótesis (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Para efectos de la contrastación de hipótesis, se utilizará el diseño no experimental, transeccional, descriptivo – correlacional, porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Responde a los diseños no experimentales porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios transaccionales en tanto la información recogida corresponde a un solo periodo. Y responde a los estudios correlacionales porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Pino, (2010, p.85).

Esquema de Correlación:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

Gestión Administrativa

O2 = Observación de la variable 2

Calidad del servicio

r = Correlación entre dichas variables.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Rincón & Arnal (2003), sostienen que *“la población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”* (p. 65)

La investigación, materia de estudio ha seleccionado su población, el cual estará constituida por los usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna, considerada para el estudio de un mes tomado aleatoriamente el mes de mayo del 2016, siendo un total de 91 usuarios (según el registro de visitas) y está compuesto por las secciones de acuerdo al siguiente cuadro.

Tabla 1. Determinación de la población

Secciones	Sexo		Total
	M	F	
Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna	12	9	21
Promotores de las organizaciones políticas	11	8	19
Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)	13	10	23
Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa	17	11	28
TOTAL	53	38	91

Fuente: Elaboración propia

2.6.2. Muestra

Díaz, (2009) sostiene que la muestra, es una parte representativa de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman la población (p. 237).

En el presente trabajo de investigación, la muestra se ha determinado teniendo en cuenta que la población de estudio es de 91 usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna, y como la población es pequeña y por conveniencia se tomó proporcionalmente como muestra a 85 usuarios ya que por criterios de selección de la Muestra se ha excluido a 06 solicitudes de asistencias técnicas que se encontraban en caso de denuncias, controversias, litigios o situaciones anómalas, así se llegó a obtener una muestra de 85 usuarios y está compuesto por las secciones de acuerdo al siguiente cuadro.

Tabla 2. Determinación de la muestra

Secciones	Sexo		Total
	M	F	
Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna	10	7	17
Promotores de las organizaciones políticas	11	8	19
Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)	12	9	21
Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa	17	11	28
TOTAL	50	35	85

Fuente: Elaboración propia

2.6.3 Muestreo

El muestreo es por lo tanto una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una investigación debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha investigación.

Cuesta, (2009) señala que el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilística por conveniencia, conforme de acuerdo a la Tabla 2. Determinación de la muestra. El muestreo se realizó con los usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación de Tacna – ONPE accesible y disponible en el periodo de investigación.

2.6.4 Criterios de selección de la Muestra

Criterio de exclusión

En el trabajo se excluye al tipo de asistencias técnicas en caso de denuncias, controversias, litigios o situaciones anómalas.

Criterio de inclusión

En el presente estudio se incluye a los usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna, Promotores de las organizaciones políticas, Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.), ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa, debido que son el tipo de población que con frecuencia visitan la Oficina Regional de Coordinación de la ONPE.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

Para Carrasco, (2009), explica que la encuesta es una es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene. (p. 314).

Se utilizará la encuesta dirigido a los usuarios que visitan la ORC Tacna: a los usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna, Promotores de las organizaciones políticas, Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.), ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa.

2.7.2 Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario

Según Carrasco, (2009) el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas, que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (p. 318).

Se utilizará el cuestionario dirigido a los usuarios que visitan la ORC Tacna: a los usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna, Promotores de las

organizaciones políticas, Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.), ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa, porque son los usuarios de la muestra en estudio, que comprenden al entorno de mi centro laboral y se realizarán los cuestionarios tanto de la variable dependiente y variable independiente.

Procedimientos de recolección de datos

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada mediante medios informáticos. Para ello, se utilizarán: el soporte informático SPSS 22 Edition, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Y el programa Microsoft Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus poderosos recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento

2.7.3.1 Validación

Carrasco, (2009), explica que “La validez es el mejor acercamiento posible a la “verdad”, que puede tener una proposición, o inferencia o conclusión, es decir la validez apunta a sostener cuán legítimas son las proposiciones o ítems que conforma el instrumento”. (p. 336).

Se desarrolló la validez de contenido a través de criterios de expertos. Para tal efecto se elaboró la matriz de validación.

Para el presente trabajo de investigación fue validado con una matriz de validación, El instrumento se someterá a la validez de contenido, para verificar si el instrumento mide lo que debe medir y fue validado por el asesor del curso de Diseño de Investigación, cuyo valor es 90%.

2.7.3.2 Confiabilidad

Carrasco (2009), menciona si es que la escala en cuestión puede funcionar de igual manera en condiciones diferentes. En tal sentido todo instrumento debe tener su denominación de confiabilidad, según el estadístico que utilice.

La confiabilidad del instrumento se hará a través del método de consistencia interna Alpha de Cronbach (p. 339).

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizará el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1. Según el protocolo de la Universidad César Vallejo y por el asesor de esta tesis.

Tabla 3. Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

Según la presente escala, se determina que los valores cercanos a uno (1) implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y se aproxima a cero (0) significa que el instrumento es de baja confiabilidad. Para ello se aplicará la prueba piloto en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales - ODPE Tacna.

Tabla 4. Alpha de Cronbach: Gestión Administrativa

Alpha de Cronbach	N de elementos
0.973	31

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0.973 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión Administrativa” es de alta confiabilidad.

Tabla 5. Alpha de Cronbach: Calidad del Servicio

Alpha de Cronbach	N de elementos
0.965	30

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0.965 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Calidad del servicio” es de alta confiabilidad.

Asimismo, es importante precisar que el alto grado la relación que existe entre la variable, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, le da consistencia y validez a los resultados de la investigación.

2.8. Métodos de análisis de datos

Se utilizará las técnicas y medidas de la estadística descriptiva en las que se emplearán: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. Tablas de contingencia. Se utilizará este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente. Se utilizará el programa SSPSS versión: 22.

Se organizó y presentará los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, siendo el análisis de los resultados en base a los siguientes estadísticos. Se utilizará la estadística inferencial, la prueba estadística paramétrica Pearson-

2.9. Aspectos éticos

Se está respetando todas las citas de los diferentes autores según Normas APA, como también se ha solicitado el respectivo permiso a la institución involucrada en la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis

Objetivo General:

Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

Tabla 6. Gestión administrativa y la Calidad del Servicio (TOTAL)

Gestión Administrativa		Calidad del servicio			Total
		Adecuado	Inadecuado	Poco adecuado	
Deficiente	Recuento	0	8	7	15
		0,0%	9,4%	8,2%	17,6%
Eficiente	Recuento	11	0	3	14
		12,9%	0,0%	3,5%	16,5%
Poco eficiente	Recuento	0	1	55	56
		0,0%	1,2%	64,7%	65,9%
Total	Recuento	11	9	65	85
		12,9%	10,6%	76,5%	100,0%

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

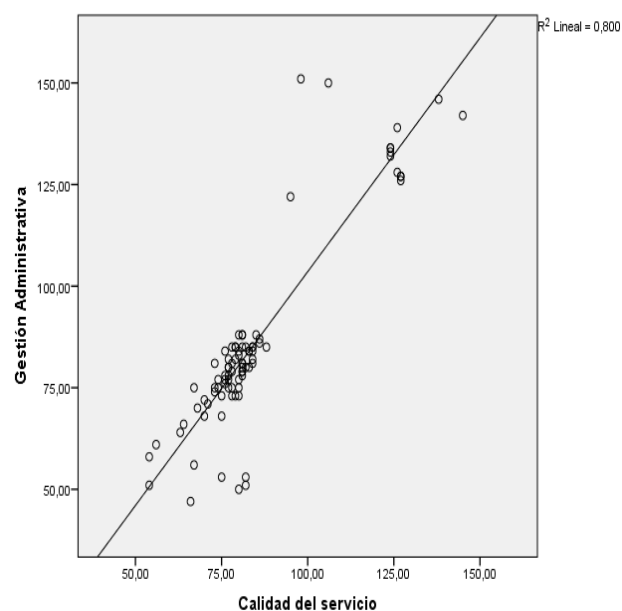
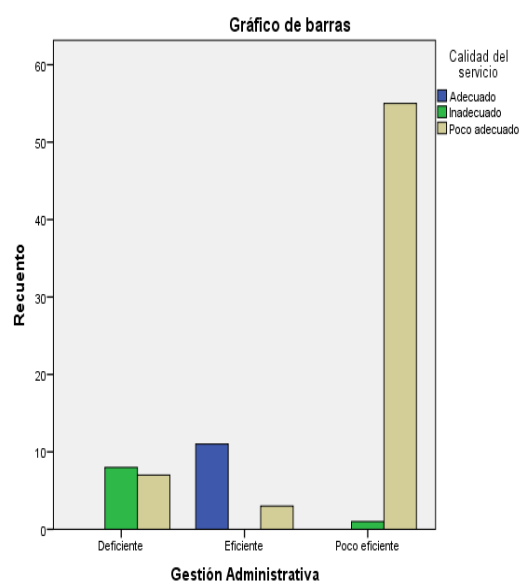


Gráfico 1: Gestión administrativa y la Calidad del servicio (TOTAL)

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6, el 9,4% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación de Tacna que consideran la gestión administrativa como deficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; frente a 8,2% de usuarios que consideran la gestión administrativa como deficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Por otro lado, como se observa, el 12,9% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna que consideran la gestión administrativa como eficiente, consideran que la calidad del servicio es adecuado; asimismo, el 3,5% de usuarios que consideran la gestión administrativa como eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

En ese sentido, el 1,2% de usuario que visita la Oficina Regional de Coordinación de Tacna que considera la gestión administrativa como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; finalmente, el 64,7% de usuarios que consideran la gestión administrativa como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación de la gestión de la asistencia técnica con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Tabla 7. Valoración de la dimensión Gestión de la asistencia técnica

Gestión de la asistencia técnica		Calidad del servicio			Total
		Adecuado	Inadecuado	Poco adecuado	
Deficiente	Recuento	0	7	10	17
		0,0%	8,2%	11,8%	20,0%
Eficiente	Recuento	11	0	3	14
		12,9%	0,0%	3,5%	16,5%
Poco eficiente	Recuento	0	2	52	54
		0,0%	2,4%	61,2%	63,5%
Total	Recuento	11	9	65	85
		12,9%	10,6%	76,5%	100,0%

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

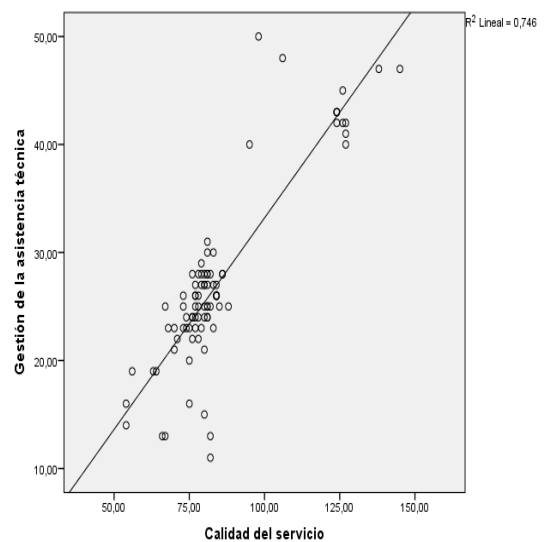
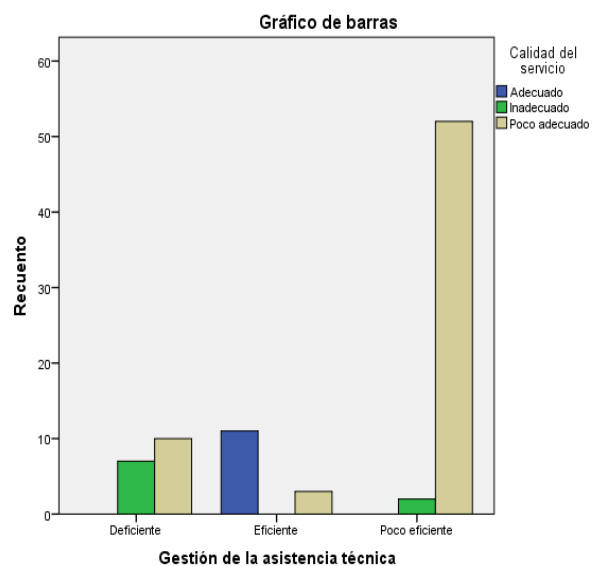


Gráfico 2: Dimensión Gestión de la asistencia técnica

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Como se contempla en la tabla 7, el 8,2% de usuarios que consideran la gestión de la asistencia técnica como deficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; frente a 11,8% de usuarios que consideran la gestión de la asistencia técnica como deficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Por otro lado, como se observa, el 12,9% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna que consideran la gestión de la asistencia técnica como eficiente, consideran que la calidad del servicio es adecuado; asimismo el 3,5% de usuarios que consideran la gestión de la asistencia técnica como eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

En ese sentido, el 2,4% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación de Tacna que consideran la gestión de la asistencia técnica como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; finalmente, el 61,2% de usuarios que consideran la gestión de la asistencia técnica como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Objetivo específico 2:

Establecer la relación de la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Tabla 8: Valoración de la dimensión Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas

Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas			Calidad del servicio			Total
			Adecuado	Inadecuado	Poco adecuado	
	Deficiente	Recuento	0	6	10	16
			0,0%	7,1%	11,8%	18,8%
	Eficiente	Recuento	11	0	3	14
			12,9%	0,0%	3,5%	16,5%
	Poco eficiente	Recuento	0	3	52	55
			0,0%	3,5%	61,2%	64,7%
Total			11	9	65	85
			12,9%	10,6%	76,5%	100,0%

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

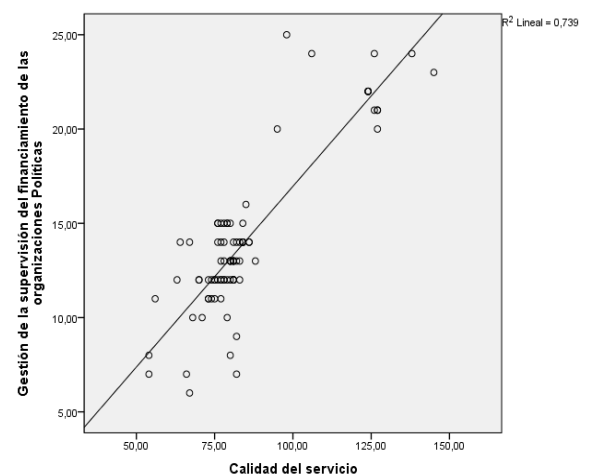
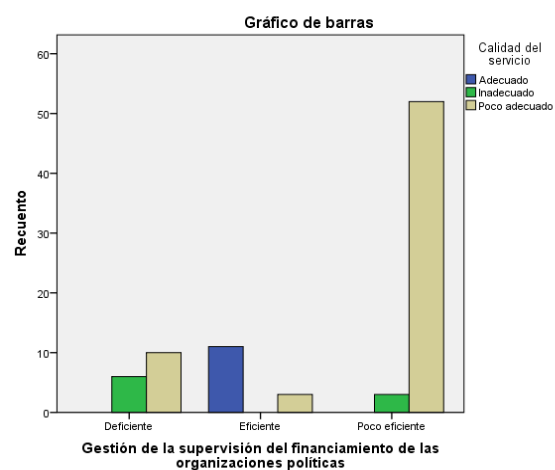


Gráfico 3: Dimensión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Como se percibe en la tabla 8, el 7,1% de usuarios que consideran la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas como deficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; frente a 11,8% de usuarios que consideran la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas como deficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Por otro lado, como se observa, el 12,9% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna que consideran la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas como eficiente, consideran que la calidad del servicio es adecuado; asimismo el 3,5% de usuarios que consideran la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas como eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

En ese sentido, el 3,5% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación de Tacna que consideran la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; finalmente, el 61,2% de usuarios que consideran la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Objetivo específico 3

Determinar la relación de la gestión de la venta de kits electorales con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Tabla 9. Valoración de la dimensión Gestión de la Venta de kits electoral

Gestión de la venta de kits electoral		Calidad del servicio			Total
		Adecuado	Inadecuado	Poco adecuado	
Deficiente	Recuento	0	6	6	12
		0,0%	7,1%	7,1%	14,1%
Eficiente	Recuento	7	0	3	10
		8,2%	0,0%	3,5%	11,8%
Poco eficiente	Recuento	4	3	56	63
		4,7%	3,5%	65,9%	74,1%
Total	Recuento	11	9	65	85
		12,9%	10,6%	76,5%	100,0%

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

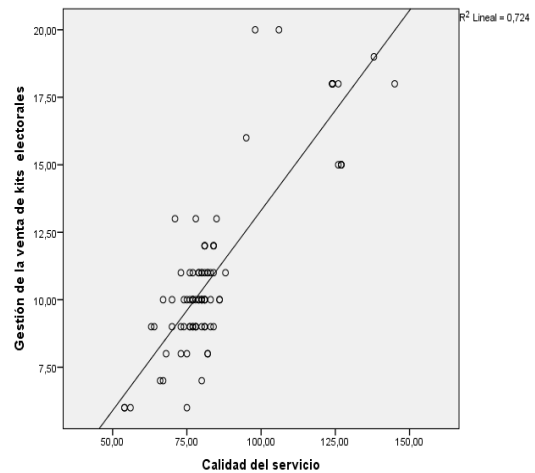
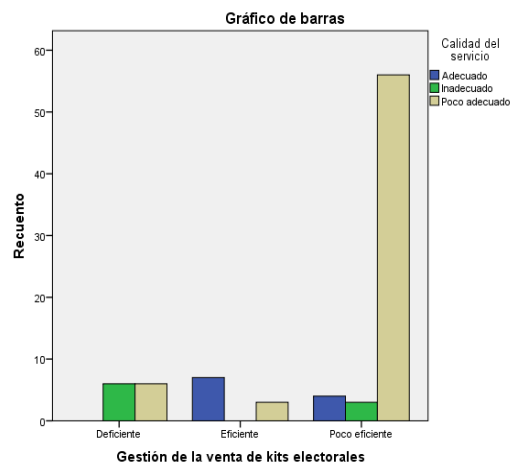


Gráfico 4: Dimensión de la Gestión de la venta de kits electoral

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según la tabla 9, el 7,1% de usuarios que consideran la gestión de la venta de kits electorales como deficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; frente a 7,1% de usuarios que consideran la gestión de la venta de kits electorales como deficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Por otro lado, como se observa, el 8,2% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna que consideran la gestión de la venta de kits electorales como eficiente, consideran que la calidad del servicio es adecuado; asimismo el 3,5% de usuarios que consideran la gestión de la venta de kits electorales como eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

En ese sentido, el 4,7% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación de Tacna que consideran la gestión de la venta de kits electorales como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es adecuado; sin embargo el 3,5% de usuarios que consideran la gestión de la venta de kits electorales como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; finalmente, el 65,9% de usuarios que consideran la gestión de la venta de kits electorales como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Objetivo específico 4:

Establecer la relación del trámite de documentos con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Tabla 10. Valoración de la dimensión trámite de documentos

Trámite de documentos		Calidad del servicio			Total
		Adecuado	Inadecuado	Poco adecuado	
Deficiente	Recuento	0	6	7	13
		0,0%	7,1%	8,2%	15,3%
Eficiente	Recuento	11	0	3	14
		12,9%	0,0%	3,5%	16,5%
Poco eficiente	Recuento	0	3	55	58
		0,0%	3,5%	64,7%	68,2%
Total	Recuento	11	9	65	85
		12,9%	10,6%	76,5%	100,0%

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

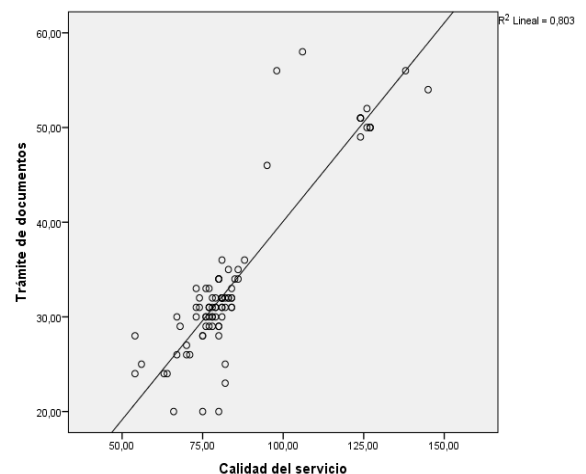
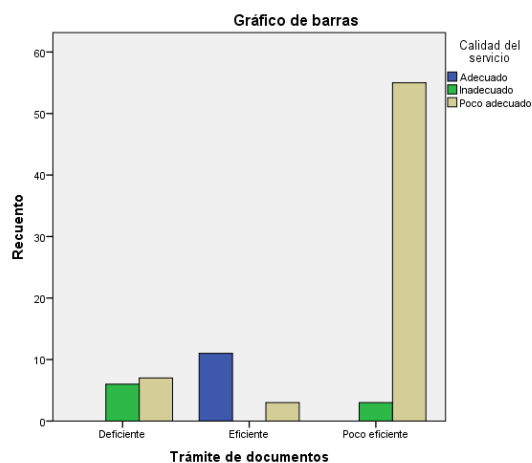


Gráfico 5: Dimensión trámite de documentos

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Analizando la tabla 10 observamos que el 7,1% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna que consideran el Trámite de documentos como deficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; frente a 8,2% de usuarios que consideran el Trámite de documentos como deficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

Por otro lado, como se observa, el 12,9% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna que consideran el Trámite de documentos como eficiente, consideran que la calidad del servicio es adecuado; asimismo el 3,5% de usuarios que consideran el Trámite de documentos como eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

En ese sentido, el 3,5% de usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación de Tacna que consideran el Trámite de documentos como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es inadecuado; finalmente, el 64,7% de usuarios que consideran el Trámite de documentos como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado.

3.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

Hipótesis alterna

H_1 : La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

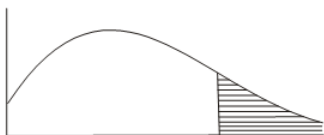
b) Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	98,002 ^a	4	0,000

Región de rechazo	Tabla						
 9,48	<table><tr><th>gl / Nivel sig.</th><th>0.05</th></tr><tr><td>4</td><td>9.48</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	gl / Nivel sig.	0.05	4	9.48		
gl / Nivel sig.	0.05						
4	9.48						

d) Regla de la decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Conclusión:

Sabiendo el pvalor es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La gestión de la asistencia técnica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La gestión de la asistencia técnica no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Hipótesis alterna

H_1 : La gestión de la asistencia técnica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	83,722 ^a	4	0,000

d) Regla de la decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Conclusión:

Dado que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión de la asistencia técnica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Hipótesis alterna

H_1 : La gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

Todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	77,886 ^a	4	0,000

d) Regla de la decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Conclusión:

Dado que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La gestión de la venta de kits electorales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La gestión de la venta de kits electorales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Hipótesis alterna

H_1 : La gestión de la venta de kits electoral se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	54,703 ^a	4	0,000

c) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Conclusión:

Dado que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión de la venta de kits electorales se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la ORC Tacna.

VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS SECUNDARIA

El trámite de documentos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : El trámite de documentos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

Hipótesis alterna

H_1 : El trámite de documentos se se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	83,378 ^a	4	0,000

c) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Conclusión:

Dado que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el trámite de documentos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio denominado “Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna, 2016”, se ha trabajado teniendo las variables de estudio. En cuanto a la variable Gestión Administrativa, se considera las dimensiones: Gestión de Asistencia Técnica, Gestión de la Supervisión del Financiamiento de las Organizaciones Políticas, Gestión de la Venta de Kits Electorales y Trámite de Documentos mientras por la variable Calidad del Servicio, se considera las dimensiones: Fiabilidad, Políticas Institucionales, Competencia e interacción personal y Empatía.

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la tabla 6, se determinó que el 64,7% de usuarios que consideran a la gestión administrativa como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado. Asimismo, a un nivel de confianza del 95%, las variables gestión administrativa y calidad del servicio si se relacionan, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2_c=98,002^a > \chi^2_t=9,48$), además, de acuerdo al p valor = 0.000, por lo que se indica que existe una relación significativa. Tales resultados se relacionan con Elera, R. (2010) que en sus conclusiones manifiesta que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio a un nivel alfa de 0,05. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis. Asimismo, estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Campos, S. & Loza, P. (2011), señalan que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la calidad de servicios y atención a los usuarios. Además, estos hallazgos se relacionan parcialmente con la investigación realizada por Ávila, R. (2015), quien encontró que la calidad de gestión administrativa llevada a cabo por la institución educativa, la cual se caracteriza por ser poco eficiente. Al respecto, según la teoría de Gestión Administrativa, enfoque en los resultados, basado en el "proceso" y la preocupación mayor en las actividades (medios) se sustituyeron por un enfoque en los resultados y objetivos alcanzados (fines). La APO es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para su actividad. A pesar de tener un pasado autocrático, la APO funciona hoy con un enfoque amigable, democrático y

participativo, y sirve de base para los nuevos esquemas de evaluación del desempeño humano, remuneración flexible y, sobre todo/para hacer compatibles los objetivos organizacionales con los individuales. (Chiavenato, 2006, p. 196). Asimismo, tal aspecto en alguna medida es corroborado por Munch (2010, p.3) que manifiesta que la administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. Por tanto, se asume que la gestión administrativa en la Oficina Regional de Coordinación Tacna, es poco eficiente, es decir, que la gestión administrativa no se utiliza óptimamente los recursos disponibles, y no son debidamente empleados, y más aún, invierten mucho tiempo en realizar las actividades administrativas. Así como también, no evidencia eficiencia en cuanto la planeación, organización y dirección adecuada que se ve reflejado sobre todo en la gestión de la asistencia técnica, gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, gestión de la venta de kits electorales y trámite de documentos. Esto es corroborado en alguna medida con Chiavenato (2007, p. 20) quien define a la Eficiencia como una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

Con relación a la gestión de la asistencia técnica y la calidad del servicio, según la tabla 7, los resultados obtenidos, determinó que el 61,2% de usuarios que consideran la gestión de la asistencia técnica como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado. Asimismo, la asistencia técnica y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson por lo que se indica que existe una relación significativa. Tales resultados se relacionan con Quichca, G. (2012), quien en la que afirma que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa. Asimismo, estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Valera, J. (2012), quien concluye que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia, la calidad del servicio educativo es de nivel medio. Al respecto, se considera a la gestión como el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización. (Munch, 2010, p.23). De igual manera, se tiene en cuenta que la administración es la coordinación de las actividades

de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Robbins, S. & Coulter, T., 2005, p.7). Por lo que se deduce que la gestión de la asistencia técnica, es la asesoría especializada en materia electoral que ofrece la ONPE a los comités electorales de las organizaciones políticas, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones de la sociedad civil. Este servicio es bastante diverso que comprende la asesoría en la planificación, organización de un proceso electoral, capacitación en procedimientos electorales hasta el diseño de materiales electorales y la capacitación a los actores electorales. ONPE (2014), Por tanto, se asume, que se desarrollan las actividades como poco eficiente, sobre todo en la planeación y organización.

Por otro lado, la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas y la calidad del servicio, según la tabla 8, los resultados obtenidos, determinó que el 61,2% de usuarios la consideran como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado. Asimismo, la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas y calidad del servicio de los trabajadores si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson que indica que existe una relación significativa. Asimismo, estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Pedraza-Melo, Lavín-Verástegui, González-Tapia, & Bernal-González (2014) donde concluyen que para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de Cronbach, la calidad de los servicios es un nivel cercano a bueno. Los hallazgos del dicho estudio demuestran áreas frágiles en la prestación de los servicios que ofrece. Lo que es contrario con Martell, L. (2014) en donde manifiesta que existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas, existe diferencia significativa en la calidad de gestión entre las instituciones educativas privadas y públicas Al respecto, la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, de acuerdo a la Ley de Partidos Políticos N° 28094; consiste en efectuar la verificación y control externos de la actividad económico-financiera de las organizaciones política. Asimismo, la determinación del tiempo disponible para cada partido político en la franja electoral y la asignación correspondiente de los espacios en radio y televisión en período no electoral. Adicionalmente, dicta la normatividad y reglamentos para lograr el cumplimiento de las acciones de verificación y control. ONPE (2005). Por tanto, se deduce que se hace imprescindible el equipamiento y fortalecimiento de los recursos humanos.

Con respecto, a la gestión de la venta de kits electorales y la calidad del servicio, según la tabla 9, los resultados obtenidos, determinó que el 65,9% de usuarios que consideran la gestión de la venta de kits electorales como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado. Asimismo, la gestión de la venta de kits electorales y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson por lo que se indica que existe una relación significativa. Tales resultados se relacionan con García, J. (2008), quien concluye que la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa se relaciona significativamente con el Desempeño Docente. Asimismo, estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Blanco, A. & Rivero, V. (2009), quienes concluyen que el nivel de servicio de la OACI, es regular, y que la dimensión más crítica es el "Servicio Prestado". De igual manera, tales resultados se relacionan parcialmente con García, J.; Cepeda, G.; & Ruíz, D. (2012) que confirman la relación positiva de la percepción de la calidad de clientes con su satisfacción. Asimismo, Por lo que se deduce que la gestión de la venta de kits electorales es el conjunto de formatos que cualquier usuario puede obtener a dar inicio a una serie de procedimientos como: inscripción de organizaciones políticas, de revocatoria, iniciativas legislativas, entre otras, pueden ser conseguido en cualquier oficina. ONPE (2015). Por tanto, se asume, que la gestión de la venta de kits electoral se presenta en forma regular, debido a uno de problemas más álgidos como la total implementación del TUPA.

En cuanto, el Trámite de Documentos y la calidad del servicio, según la tabla 10, los resultados obtenidos, determinó que el 64,7% de usuarios que consideran el Trámite de documentos como poco eficiente, consideran que la calidad del servicio es poco adecuado. Asimismo, el trámite de documentos y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson por lo que se indica que existe una relación significativa. Tales resultados se relacionan con Ontón, I., Mendoza, C. & Ponce, M. (2010), quienes concluyen que el nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno. Asimismo, estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Pérez, C. (2014) quien concluye que la calidad del servicio que ofrece es un servicio bueno. De igual manera, tales resultados se relacionan parcialmente con Hussain, K & Ekiz. E. (2007), quienes concluyen que la percepción de la calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del consumidor. Al respecto Grönross (1984:36), señala que la calidad del servicio es el resultado de la evaluación, llamada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus

expectativas con su percepción del servicio recibido. El servicio esperado, está formado por diferentes factores que influyen directamente en las expectativas; es conveniente desarrollar un sistema de comunicación adecuado entre la empresa y los clientes.

Asimismo, la calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios y el servicio es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad. Por tanto, se asume que el trámite de documentos se realiza como poco adecuado, en cuanto a la constancia de servicios, certificado de Retención de Impuestos, expedición de formatos para la recolección de firmas de adherentes.

V. CONCLUSIONES

- Primera.- Concluimos que a un nivel de confianza del 0.95 la gestión administrativa y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadísticas, por lo que se indica que existe una relación significativa. Según la tabla N° 6 y el gráfico N° 1.
- Segunda.- A un nivel de confianza del 0.95 la gestión de la asistencia técnica y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadísticas, por lo que se indica que existe una relación significativa. Según la tabla N° 7 y el gráfico N° 2.
- Tercera.- Según el nivel de confianza del 0.95, la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas y calidad del servicio de los trabajadores si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadísticas, por lo que se indica que existe una relación significativa. Según la tabla N° 8 y el gráfico N° 3.
- Cuarta.- Según el nivel de confianza del 0.95, la gestión de la venta de kits electorales y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadística, por lo que se indica que existe una relación significativa. Según la tabla N° 9 y el gráfico N° 4.
- Quinta.- Según el nivel de confianza del 0.95, las variables trámite de documentos y calidad del servicio si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadística, por lo que se indica que existe una relación significativa. Según la tabla N° 10 y el gráfico N° 5.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Al Jefe Nacional de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, ordene a la Gerencia de Organización Electoral y Coordinación Regional, implemente un programa de intervención de gestión administrativa con el propósito de optimizar la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.
- Segunda: A la Gerencia de Información y Educación Electoral, considere en el programa de intervención de gestión administrativa, la gestión de la asistencia técnica en la que se fortalezca el proceso de elección de autoridades en las diferentes instituciones y las elecciones internas en las organizaciones políticas.
- Tercera: A la Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios, considere en el programa de intervención de gestión administrativa, la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas, en la que se fortalezca el financiamiento público, financiamiento privado y en la presentación de la información financiera.
- Cuarta: A la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, considere en el programa de intervención de gestión administrativa, la gestión de la venta de kits electorales en la que se fortalezca la venta de kits electorales para organizaciones políticas y la consulta popular de revocatoria de autoridades.
- Quinta: A la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, considere en el programa de intervención de gestión administrativa, el trámite de documentos, en la que se fortalezca sobretodo en la entrega de constancia de servicios, certificado de Retención de Impuestos, expedición de formatos para la recolección de firmas de adherentes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1 BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, S. (2009) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos. P.236.
- Grönroos, C. (1994) Marketing y Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos Madrid. 1984 A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing. Pp. 18, 36-44.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6° ed. México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2014). Directiva Servicio de asistencia técnica y apoyo en materia electoral a organizaciones políticas, instituciones públicas y privadas y a las organizaciones de la sociedad civil DI01-GIEE/AT, Lima, p.7.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2014). Manual para organizar elecciones de Autoridades Municipales de Centros Poblados, Lima, p.9-11.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2014). Manual para organizar elecciones de los Consejos de Coordinación Local dirigido a los funcionarios de gobiernos locales, Lima, p.5-9.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2014). Manual para organizar elecciones internas en los partidos y movimientos políticos, Lima, p.15.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2015). Texto Único de Procedimientos Administrativos, Lima, p.3.
- ONPE (2005). Reglamento de financiamiento y supervisión de fondos partidarios, Lima, p.3-16.
- ONPE (2014). Directiva Servicio de asistencia técnica y apoyo en materia electoral a organizaciones políticas, instituciones públicas y privadas y a las organizaciones de la sociedad civil. Lima, p. 7-9.
- ONPE (2014). Manual para organizar elecciones en Colegios Profesionales. Lima, p. 8.
- ONPE (2015). Directiva Participación de la ONPE en la elección de Autoridades Universitarias DI02-GIEE/AT, Lima, p. 3-10.

7.1. LINKOGRAFÍA

- Amaro, C. (2003) Gestión Administrativa. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/525/1/T-UTC-0441.pdf>
- Ávila, R. (2015). Gestión Administrativa y su relación con el uso las Tic's de la unidad educativa "Siete de Octubre", Cantón Quevedo año - 2015". Recuperado de <http://www.repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/922/1/T-UTEQ-0178.pdf>
- Blanco, A. & Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016887004>.
- Campos, S. & Loza, P. (2011) *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Recuperado de <http://www.repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
- Chiavenato, I. (2006) Teorías de Administración. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353744531020.pdf>
- Cuesta, M. (2009) Introducción al muestreo. Universidad de Ovideo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/muestreo-cuesta>.
- Deming, (1989). Calidad. Recuperado de [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Deming,\(1989\).+Calidad&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Deming,(1989).+Calidad&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado de www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf
- Elera, R. (2010). *Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*. Recuperado de http://www.repositorio.usil.edu.pe/.../2010_Elera_Gestión-institucional-y-su-relación-con-la-calidad-del-servicio
- García, J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Recuperado de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2620/1/Garcia_cj\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2620/1/Garcia_cj(2).pdf)

- García, J.; Cepeda, G.; & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235126897011>
- Hussain, K & Ekiz. E. (2007). Percepción de la calidad del servicio de la calidad del servicio en las empresas aéreas del norte de Chipre. Una aplicación del análisis lineal de Patrones. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180713893005>
- Incacutipa, R. (2012). Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012. Recuperado de tesis.unjbg.edu.pe:8080/.../91_2013_Incacutipa_Quispe_RK_FACS_Obstetricia_2013...
- Juran, (1990). Calidad. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/40930405_Juran_y_la_planificacion_para_la_calidad
- Marquez, M. (2002) Gestionar. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimientoParaLaAdministracionDelRecur-4851651.pdf>
- Martell, L. (2014). *Calidad de Servicio y Burnout en Instituciones Educativas Privadas y Públicas*. Recuperado de www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1435
- Montoya, (s/f) Procesos de gestión. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/525/1/T-UTC-0441.pdf>.
- Munch, M. (2010) Administración. Recuperado de https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion_gestion_organizacion
- Ontón, I., Mendoza, C. & Ponce, M. (2010). *Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4562> URI:
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Percepciones de la calidad del servicio Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
- Paredes, J. (2013). *Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pocollay*. Recuperado de www.espg.unjbg.edu.pe/

- Pedraza-Melo, Lavín-Verástegui, González-Tapia, & Bernal-González (2014). *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711006>
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre SA - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Recuperado de tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/.../TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf
- Quintanilla, S. (2011). *Percepción de la calidad de los servicios que presta entidad prestadora de servicios de Saneamiento S.A. de Moquegua, año 2009*. Recuperado de www.espg.unjbg.edu.pe/
- Ramos, L. (2012). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2010*. Recuperado de www.espg.unjbg.edu.pe/
- Valera, J. (2012) *Percepción De La Comunidad Sobre la Calidad Del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. Recuperado de [http://www.repositorio.usil.edu.pe/.../2012_Valera_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad del servicio](http://www.repositorio.usil.edu.pe/.../2012_Valera_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio).
- Veliz, M. & Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II lima sur. (Tesis Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>

VIII. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN TACNA 2016

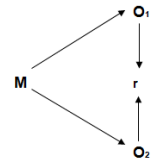
NOMBRE: BR. ISABEL ELENA CANCHARI CANCHARI

EMAIL: isabelc_2605@hotmail.com

TELEFONO: 979000477

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
Problema Principal ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016?	Objetivo General Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.	Hipótesis General La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2016.	V. 1: (X): GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Problemas específicos a) ¿De qué manera la gestión de la asistencia técnica se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna? b) ¿De qué manera la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna? c) ¿De qué manera la gestión de la venta de kits electorales se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna? d) ¿De qué manera el trámite de documentos se relaciona con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna?	Objetivos específicos a) Determinar la relación de la gestión de la asistencia técnica con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna. b) Establecer la relación de la gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna. c) Determinar la relación de la gestión de la venta de Kits electorales con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna. d) Establecer la relación del trámite de documentos con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.	Hipótesis específicos a) La gestión de la asistencia técnica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna. b) La gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna. c) La gestión de la venta de kits electorales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna. d) El trámite de documentos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS E INDICES
			I. Gestión de la asistencia técnica.	1.1 Instituciones Públicas Centralizadas y Organismos Autónomos. 1.2 Elección de autoridades universitarias. 1.3 Elección de Colegios Profesionales. 1.4 Elección de Centros Poblados. 1.5 Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional. 1.6 Consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc. 1.7 Elección de Jueces de Paz 1.8 Elecciones internas de Organizaciones Políticas. 1.9 Municipios escolares. 1.10 Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.).	ITEMS: I = 10 II = 5 III = 4 IV = 12 TOTAL = 31 INDICE: VARIADOS PUDIENDO SER: NUNCA= 1 CASI NUNCA= 2 ALGUNAS VECES= 3 CASI SIEMPRE= 4 SIEMPRE= 5
			II. Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas.	2.1 Financiamiento público (directo e indirecto). 2.2 Financiamiento privado. 2.3 Procesos electorales. 2.4 Cronograma y formatos. 2.5 Presentación de la información financiera.	PUDIENDO SER: NUNCA= 1 CASI NUNCA= 2 ALGUNAS VECES= 3 CASI SIEMPRE= 4 SIEMPRE= 5
			III. Gestión de la venta de Kits Electorales.	3.1 Kits para Organizaciones Políticas. 3.2 Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300). 3.3 Representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura. 3.4 Consulta Popular de Revocatoria de Autoridades Ley N° 26300, y su modificatoria N° 30315.	
			IV. Trámite de documentos.	4.1 Verificación en documentos electorales sobre sufragio en procesos electorales. 4.2 Verificación en documentos electorales sobre el ejercicio de la función de miembro de mesa. 4.3 Solicitudes de excusas al cargo de miembro de mesa. 4.4 Solicitudes de justificación a la inasistencia al cargo de miembro de mesa. 4.5 Expedición de constancia de sufragio y/o de haber ejercido el cargo de miembro de mesa. 4.6 Excusa al cargo de miembro de mesa por haber trabajado en la ONPE. 4.7 Constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos. 4.8 Certificado de Retención de Impuestos. 4.9 Acceso a la Información Pública Ley N° 27806. 4.10 Expedición de formatos para la recolección de firmas de adherentes (kit electoral). 4.11 Atención de solicitudes de asistencia técnica y apoyo en materia electoral. 4.12 Verificación de firmas	
V. 2: (Y): CALIDAD DEL SERVICIO					
			I. fiabilidad	1.1 Atención personalizada. 1.2 Cumplimiento de las promesas de plazos. 1.3 Interés sincero en solucionar problemas al ciudadano. 1.4 Realizar bien el servicio la primera vez. 1.5 Cumplir en forma consistente. 1.6 Escucha activa. 1.7 Fidelizar a ciudadanos.	ITEMS: I = 7 II = 7 III = 9 IV = 7 TOTAL = 30 INDICE: VARIADOS PUDIENDO SER: NUNCA= 1 CASI NUNCA= 2 ALGUNAS VECES= 3 CASI SIEMPRE= 4 SIEMPRE = 5
			II. Políticas Institucionales	2.1 Reglamento interno de trabajo. 2.2 Política y objetivos de la calidad. 2.3 Misión visión valores. 2.4 Política de ecoeficiencia. 2.5 Política de seguridad de información. 2.6 Política y Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo. 2.7 Política de protección de datos personales.	
			III. Competencia e interacción personal	3.1 Trabajo en equipo. 3.2 Conocimiento de la institución. 3.3 Dominio de atención al ciudadano. 3.4 Capacidad de inspirar confianza. 3.5 Habilidad orientadora. 3.6 Personal capacitado. 3.7 Amabilidad con los ciudadanos. 3.8 Disposición a ayudar a los ciudadanos. 3.9 Inteligencia emocional.	
			IV. Empatía	4.1 Armonía en las relaciones interpersonales. 4.2 Reuniones de trabajo. 4.3 Comunicación efectiva. 4.4 Facilidad de contacto. 4.5 Satisfacción a las necesidades. 4.6 Trato empático al ciudadano. 4.7 Valor agregado en la atención al ciudadano.	

METODO Y DISEÑO	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA												
<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de estudio es aplicada debido a que trata de dar soluciones prácticas a los problemas de estudio (Ander Egg., 1990, p. 123).</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>Es la estrategia del investigador para contrastar la hipótesis. Se hace la pregunta que camino voy hacer para contrastar la hipótesis (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).</p> <p>Para efectos de la contrastación de hipótesis, se utilizara el diseño no experimental, transeccional, descriptivo – correlacional, porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Responde a los diseños no experimentales porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios transaccionales en tanto la información recogida corresponde a un solo periodo. Y responde a los estudios correlacionales porque</p>	<p>POBLACION</p> <p>Fidas (2006) La población objetivo se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas a las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio” (p. 81)</p> <p>En el presente trabajo de investigación, la población está constituida por los usuarios que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna de la ONPE.</p> <table> <tr> <th>Secciones</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <td>Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Promotores de las organizaciones políticas</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>91</td> </tr> </table>	Secciones	Total	Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna	21	Promotores de las organizaciones políticas	19	Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)	23	Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa	28	Total	91	<p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Méndez (1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información.</p> <p>Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello depende la confiabilidad y valides de estudio. Bernal, C. (2006, p.1)</p> <p>– Encuesta:</p> <p>Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene (Carrasco, 2009, p. 314).</p> <p>La encuesta se ha obtenido de la teoría de la variable de estudio.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>La selección de técnica e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la</p>	<p>Los datos serán procesados a través de las medidas de tendencia central y de dispersión para posterior presentación de resultados.</p> <p>La hipótesis de trabajo serán procesados a través de dos métodos estadísticos. La prueba Chi-cuadrado de independendia y la formula estadística producto momento para el coeficiente de correlación lineal de Pearson aplicada al de los datos muestrales.</p> <p>La relación será cuantificada mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:</p> <p>La r de Pearson</p> $r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$ $\chi^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^c \frac{(A_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$
Secciones	Total														
Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna	21														
Promotores de las organizaciones políticas	19														
Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)	23														
Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa	28														
Total	91														

<p>procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables.</p> <p>Pino, (2010, p.85)</p> <p>El esquema es el siguiente:</p> <div></div> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación de la variable 1 Gestión Administrativa</p> <p>O2 = Observación de la variable 2 Calidad del servicio</p> <p>r = Correlación entre dichas variables.</p>	<p>MUESTRA</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2003, 326), dice: "la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos definido en sus características al que llamamos población.</p> <p>En el presente trabajo de investigación, la muestra estará constituido por los ciudadanos que visitan la Oficina Regional de Coordinación Tacna.</p> <table><tr><th>Secciones</th><th>Total</th></tr><tr><td>Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna</td><td>17</td></tr><tr><td>Promotores de las organizaciones políticas</td><td>19</td></tr><tr><td>Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)</td><td>21</td></tr><tr><td>Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa</td><td>28</td></tr><tr><td>Total</td><td>85</td></tr></table>	Secciones	Total	Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna	17	Promotores de las organizaciones políticas	19	Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)	21	Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa	28	Total	85	<p>investigación." (Hurtado, 2000:164).</p> <p>El principal Instrumento que se aplicará será el Cuestionario: Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas, que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (Carrasco, 2009, p. 318).</p> <p>Siendo:</p> <p>INDICE: VARIADOS PUDIENDO SER:</p> <p>NUNCA= 1</p> <p>CASI NUNCA= 2</p> <p>ALGUNAS VECES= 3</p> <p>CASI SIEMPRE= 4</p> <p>SIEMPRE = 5</p>
Secciones	Total													
Usuarios de las municipalidades de la provincia Tacna	17													
Promotores de las organizaciones políticas	19													
Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)	21													
Ciudadanos omisos al voto y al cargo de miembros de mesa	28													
Total	85													

Carrasco (2009). Metodología de la investigación Científica. Lima. Editorial San Marcos (Pág. 361).

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Usuario

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la gestión administrativa en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

		1	2	3	4	5
	Gestión de la asistencia técnica					
1	¿Los funcionarios de las Instituciones Públicas Centralizadas y Organismos Autónomos reciben una adecuada asistencia técnica?					
2	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna dan suficiente asesoría en la elección de autoridades universitarias?					

3	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna ofrecen asesoría técnica clara sobre la elección de Colegios Profesionales?					
4	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan asistencia técnica eficiente a la elección de Centros Poblados?					
5	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna ofrecen eficaz asistencia técnica a la Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional?					
6	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, prestan asistencia técnica amablemente a consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc.?					
7	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan excelente asesoría especializada en la elección de Jueces de Paz?					
8	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan efectiva asistencia técnica en las elecciones internas de Organizaciones Políticas?					
9	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, ofrecen acertada asesoría técnica en tema electoral a Municipios escolares?					
10	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan suficiente asesoría técnica a las Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)?					
	Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas					
11	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna brindan información eficiente sobre el financiamiento público					

	(directo e indirecto)?					
12	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan información íntegra sobre el financiamiento privado?					
13	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan información completa sobre procesos electorales?					
14	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, publican el cronograma y formatos, en su oportunidad?					
15	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben eficientemente la presentación de la información financiera?					
	Gestión de la venta de Kits electorales					
16	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna venden kits electorales eficientemente a las Organizaciones Políticas?					
17	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden Kits electorales en forma idónea de acuerdo a la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300)?					
18	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden kits electorales de manera competente para la conformación de representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura?					
19	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden kits electorales eficazmente para la consulta Popular de Revocatoria de Autoridades, de acuerdo a la Ley N° 26300, y su modificatoria N° 30315?					
	Trámite de documentos					
20	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, verifican documentos					

	electorales sobre sufragio en procesos electorales, oportunamente?					
21	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan la verificación en documentos electorales sobre el ejercicio de la función de miembro de mesa, eficazmente?					
22	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de excusas al cargo de miembro de mesa, oportunamente?					
23	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de justificación a la inasistencia al cargo de miembro de mesa, dentro del plazo establecido?					
24	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden constancia de sufragio y/o de haber ejercido el cargo de miembro de mesa, eficientemente?					
25	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de excusa al cargo de miembro de mesa por haber trabajado en la ONPE, oportunamente?					
26	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos, en la fecha establecida?					
27	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden Certificado de Retención de Impuestos, eficazmente?					
28	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan Acceso a la Información Pública Ley N° 27806, con transparencia?					
29	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden los formatos para la recolección de firmas de adherentes (kit					

	electoral), responsablemente?					
30	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, atienden las solicitudes de asistencia técnica y apoyo en materia electoral, oportunamente?					
31	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan la verificación de firmas, puntualmente?					

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado Usuario:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la calidad del servicio en la oficina Regional de Coordinación Tacna 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

		1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan una atención personalizada?					
2	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen de las promesas					

	de plazos?					
3	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran interés sincero en solucionar problemas al ciudadano?					
4	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan bien el servicio la primera vez?					
5	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen en forma consistente con lo solicitado?					
6	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican el escucha activa?					
7	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la fidelización de ciudadanos?					
	Políticas institucionales					
8	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen de acuerdo al Reglamento interno de trabajo?					
9	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política y objetivos de la calidad?					
10	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la misión visión y valores?					
11	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política de ecoeficiencia?					
12	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan Política de seguridad de información?					
13	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan la política y Reglamento de Seguridad y Salud en el					

	trabajo?					
14	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política de protección de datos personales?					
	Competencia e interacción personal					
15	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, promueven el Trabajo en equipo?					
16	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, tienen conocimiento de la institución?					
17	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, demuestran dominio de atención al ciudadano?					
18	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran capacidad de inspirar confianza?					
19	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican la habilidad orientadora?					
20	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cuenta con personal capacitado?					
21	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, atienden con amabilidad a los ciudadanos?					
22	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran la disposición a ayudar a los ciudadanos?					
23	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, poseen Inteligencia emocional?					
	Empatía					

24	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran armonía en las relaciones interpersonales?					
25	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan reuniones de trabajo, periódicamente?					
26	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican la Comunicación efectiva?					
27	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la Facilidad de contacto?					
28	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, Satisfacen a las necesidades del ciudadano?					
29	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, demuestran un Trato empático al ciudadano?					
30	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan un Valor agregado en la atención al ciudadano?					

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:Gestión Administrativa.

OBJETIVO

: Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2015.

DIRIGIDO A

: Usuarios.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Herrera Flores, Daniel Alcides.

VALORACION

: 90%

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------


FIRMA DOCENTE EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN TACNA 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V. 1: (X): GESTIÓN ADMINISTRATIVA	I. Gestión de la asistencia técnica.	1.1 Instituciones Públicas Centralizadas y Organismos Autónomos.	Recibir una adecuada asistencia técnica.														
		1.2 Elección de autoridades universitarias.	Dar suficiente asesoría en elegir autoridades universitarias.														
		1.3 Elección de Colegios Profesionales	Ofrecer asesoría técnica clara en elección de Colegios Profesionales.														
		1.4 Elección de Centros Poblados.	Brindar asistencia técnica eficiente a la elección de Centros Poblados.														
		1.5 Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional.	Ofrecer eficaz asistencia técnica a la Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional.														
		1.6 Consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc	Prestar asistencia técnica amablemente a consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc.														
		1.7 Elección de Jueces de Paz	Dar excelente asesoría especializada en elección de Jueces de Paz.														

		1.8 Elecciones internas de Organizaciones Políticas.	Brindar efectiva asistencia técnica en las elecciones internas de Organizaciones Políticas.																
		1.9 Municipios escolares.	Ofrecer acertada asesoría técnica en tema electoral a Municipios escolares.																
		1.10 Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.).	Brindar suficiente asesoría técnica a las Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.).																
	II. Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas.	2.1 Financiamiento público (directo e indirecto)	Brindar información eficiente del financiamiento público (directo e indirecto).																
		2.2 Financiamiento privado	Brindar información íntegra del financiamiento privado.																
		2.3 Procesos electorales	Dar información completa sobre procesos electorales.																
		2.4 Cronograma y formatos	Publicar el cronograma y formatos oportunos.																
		2.5 Presentación de la información financiera	Recibir eficientemente la presentación de la información financiera.																
	III. Gestión de la venta de Kits Electorales.	3.1 Kits para Organizaciones Políticas.	Vender kits electorales eficientemente a las Organizaciones Políticas.																
		3.2 Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300)	Vender Kits electorales en forma idónea de acuerdo a la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300).																
		3.3 Representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura.	Vender kits electorales competentemente para la conformación de representantes																

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:Calidad del servicio.

OBJETIVO

: Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2015.

DIRIGIDO A

: Usuarios.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Herrera Flores, Daniel Alcides.

VALORACION

90%
:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------


FIRMA DOCENTE EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN TACNA 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V. 2: (V): CALIDAD DEL SERVICIO	I. Fiabilidad	1.1 Atención personalizada	Dar una atención personalizada.														
		1.2 Cumplimiento de las promesas de plazos	Cumplir de las promesas de plazos.														
		1.3 Interés sincero en solucionar problemas al ciudadano	Mostrar interés sincero en solucionar problemas al ciudadano.														
		1.4 Realizar bien el servicio la primera vez	Realizar bien el servicio la primera vez con los usuarios.														
		1.5 Cumplir en forma consistente	Cumplir en forma consistente con lo solicitado.														
		1.6 Escucha activa.	Practicar el escucha activa.														
		1.7 Fidelizar a ciudadanos.	Lograr la fidelización con ciudadanos.														
	II.Políticas Institucionales	2.1 Reglamento interno de trabajo	Cumplir de acuerdo al Reglamento interno de trabajo.														
		2.2 Política y objetivos de la calidad	Implementar la política y objetivos de la														

			interpersonales.																
		4.2 Reuniones de trabajo	Realizar reuniones de trabajo periódicamente.																
		4.3 Comunicación efectiva	Practicar la comunicación efectiva.																
		4.4 Facilidad de contacto	Lograr la facilidad de contacto.																
		4.5 Satisfacción a las necesidades	Satisfacer a las necesidades del ciudadano.																
		4.6 Trato empático al ciudadano	Demostrar un trato empático al ciudadano.																
		4.7 Valor agregado en la atención al ciudadano	Brindar un valor agregado en la atención al ciudadano.																

.....
Dra. Rina María, ALVAREZ BECERRA

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Usuario

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la gestión administrativa en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

		1	2	3	4	5
	Gestión de la asistencia técnica					
1	¿Los funcionarios de las Instituciones Públicas Centralizadas y Organismos Autónomos reciben una adecuada asistencia técnica?		X			
2	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna dan suficiente asesoría en la elección de autoridades universitarias?			X		
3	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna ofrecen asesoría técnica clara sobre la elección de Colegios Profesionales?		X			

4	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan asistencia técnica eficiente a la elección de Centros Poblados?		X			
5	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna ofrecen eficaz asistencia técnica a la Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional?		X			
6	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, prestan asistencia técnica amablemente a consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc.?			X		
7	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan excelente asesoría especializada en la elección de Jueces de Paz?		X			
8	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan efectiva asistencia técnica en las elecciones internas de Organizaciones Políticas?		X			
9	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, ofrecen acertada asesoría técnica en tema electoral a Municipios escolares?		X			
10	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan suficiente asesoría técnica a las Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)?		X			
	Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas					
11	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna brindan información eficiente sobre el financiamiento público (directo e indirecto)?			X		
12	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan información íntegra sobre el financiamiento privado?		X			
13	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan información completa sobre procesos electorales?		X			

14	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, publican el cronograma y formatos, en su oportunidad?		X			
15	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben eficientemente la presentación de la información financiera?		X			
	Gestión de la venta de Kits electorales					
16	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna venden kits electorales eficientemente a las Organizaciones Políticas?		X			
17	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden Kits electorales en forma idónea de acuerdo a la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300)?			X		
18	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden kits electorales de manera competente para la conformación de representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura?		X			
19	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden kits electorales eficazmente para la consulta Popular de Revocatoria de Autoridades, de acuerdo a la Ley N° 26300, y su modificatoria N° 30315?		X			
	Trámite de documentos					
20	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, verifican documentos electorales sobre sufragio en procesos electorales, oportunamente?				X	
21	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan la verificación en documentos electorales sobre el ejercicio de la función de miembro de mesa, eficazmente?		X			
22	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de excusas al cargo de miembro de mesa, oportunamente?			X		
23	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de		X			

	Justificación a la inasistencia al cargo de miembro de mesa, dentro del plazo establecido?					
24	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden constancia de sufragio y/o de haber ejercido el cargo de miembro de mesa, eficientemente?		X			
25	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de excusa al cargo de miembro de mesa por haber trabajado en la ONPE, oportunamente?		X			
26	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos, en la fecha establecida?			X		
27	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden Certificado de Retención de Impuestos, eficazmente?		X			
28	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan Acceso a la Información Pública Ley Nº 27806, con transparencia?		X			
29	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden los formatos para la recolección de firmas de adherentes (kit electoral), responsablemente?		X			
30	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, atienden las solicitudes de asistencia técnica y apoyo en materia electoral, oportunamente?		X			
31	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan la verificación de firmas, puntualmente?			X		

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado Usuario:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la calidad del servicio en la oficina Regional de Coordinación Tacna 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

		1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan una atención personalizada?			X		
2	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen de las promesas de plazos?		X			

2

2

1/4

3	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran interés sincero en solucionar problemas al ciudadano?		X			
4	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan bien el servicio la primera vez?		X			
5	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen en forma consistente con lo solicitado?			X		
6	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican el escucha activa?		X			
7	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la fidelización de ciudadanos?		X			
	Políticas institucionales					
8	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen de acuerdo al Reglamento interno de trabajo?		X			
9	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política y objetivos de la calidad?		X			
10	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la misión visión y valores?			X		
11	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política de ecoeficiencia?		X			
12	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan Política de seguridad de información?		X			
13	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan la política y Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo?			X		
14	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política de protección de datos personales?		X			
	Competencia e interacción personal					

15	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, promueven el Trabajo en equipo?		X			
16	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, tienen conocimiento de la institución?		X			
17	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, demuestran dominio de atención al ciudadano?			X		
18	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran capacidad de inspirar confianza?		X			
19	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican la habilidad orientadora?				X	
20	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cuenta con personal capacitado?			X		
21	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, atienden con amabilidad a los ciudadanos?			X		
22	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran la disposición a ayudar a los ciudadanos?		X			
23	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, poseen Inteligencia emocional?		X			
	Empatía					
24	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran armonía en las relaciones interpersonales?		X			
25	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan reuniones de trabajo, periódicamente?			X		
26	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican la Comunicación efectiva?		X			

3/4

27	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la Facilidad de contacto?		X			
28	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, Satisfacen a las necesidades del ciudadano?		X			
29	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, demuestran un Trato empático al ciudadano?		X			
30	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan un Valor agregado en la atención al ciudadano?		X			

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Usuario

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la gestión administrativa en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

		1	2	3	4	5
	Gestión de la asistencia técnica					
1	¿Los funcionarios de las Instituciones Públicas Centralizadas y Organismos Autónomos reciben una adecuada asistencia técnica?		X			
2	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna dan suficiente asesoría en la elección de autoridades universitarias?			X		
3	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna ofrecen asesoría técnica clara sobre la elección de Colegios Profesionales?		X			

③

1/4

4	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan asistencia técnica eficiente a la elección de Centros Poblados?		X			
5	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna ofrecen eficaz asistencia técnica a la Elección de Consejo de Coordinación Local y/o en elección del Consejo de Coordinación Regional?			X		
6	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, prestan asistencia técnica amablemente a consultas regionales, vecinales, de demarcación territorial, etc.?		X			
7	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan excelente asesoría especializada en la elección de Jueces de Paz?		X			
8	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan efectiva asistencia técnica en las elecciones internas de Organizaciones Políticas?			X		
9	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, ofrecen acertada asesoría técnica en tema electoral a Municipios escolares?		X			
10	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan suficiente asesoría técnica a las Organizaciones de la sociedad civil (Asociaciones, sindicatos, juntas vecinales, clubes, etc.)?		X			
Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas						
11	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna brindan información eficiente sobre el financiamiento público (directo e indirecto)?			X		
12	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan información íntegra sobre el financiamiento privado?		X			
13	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan información completa sobre procesos electorales?		X			

3

2/4

14	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, publican el cronograma y formatos, en su oportunidad?			X		
15	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben eficientemente la presentación de la información financiera?		X			
Gestión de la venta de Kits electorales						
16	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna venden kits electorales eficientemente a las Organizaciones Políticas?		X			
17	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden Kits electorales en forma idónea de acuerdo a la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300)?			X		
18	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden kits electorales de manera competente para la conformación de representantes ante el Consejo Nacional de la Magistratura?		X			
19	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, venden kits electorales eficazmente para la consulta Popular de Revocatoria de Autoridades, de acuerdo a la Ley N° 26300, y su modificatoria N° 30315?			X		
Trámite de documentos						
20	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, verifican documentos electorales sobre sufragio en procesos electorales, oportunamente?		X			
21	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan la verificación en documentos electorales sobre el ejercicio de la función de miembro de mesa, eficazmente?		X			
22	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de excusas al cargo de miembro de mesa, oportunamente?			X		
23	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de		X			

3

3/4

	Justificación a la inasistencia al cargo de miembro de mesa, dentro del plazo establecido?					
24	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden constancia de sufragio y/o de haber ejercido el cargo de miembro de mesa, eficientemente?	X				
25	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, reciben solicitudes de excusa al cargo de miembro de mesa por haber trabajado en la ONPE, oportunamente?		X			
26	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden constancia de servicios otorgada por el Área de Recursos Humanos, en la fecha establecida?	X				
27	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden Certificado de Retención de Impuestos, eficazmente?	X				
28	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan Acceso a la Información Pública Ley N° 27806, con transparencia?		X			
29	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, expiden los formatos para la recolección de firmas de adherentes (kit electoral), responsablemente?	X				
30	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, atienden las solicitudes de asistencia técnica y apoyo en materia electoral, oportunamente?	X				
31	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan la verificación de firmas, puntualmente?	X				

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado Usuario:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la calidad del servicio en la oficina Regional de Coordinación Tacna 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

		1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, dan una atención personalizada?			X		
2	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen de las promesas de plazos?		X			

③

1/4

3	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran interés sincero en solucionar problemas al ciudadano?		X			
4	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan bien el servicio la primera vez?			X		
5	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen en forma consistente con lo solicitado?		X			
6	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican el escucha activa?		X			
7	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la fidelización de ciudadanos?			X		
Políticas institucionales						
8	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cumplen de acuerdo al Reglamento interno de trabajo?		X			
9	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política y objetivos de la calidad?		X			
10	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la misión visión y valores?			X		
11	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política de ecoeficiencia?		X			
12	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan Política de seguridad de información?		X			
13	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan la política y Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo?			X		
14	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, implementan política de protección de datos personales?		X			
Competencia e interacción personal						

3

2/4

15	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, promueven el Trabajo en equipo?			X		
16	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, tienen conocimiento de la institución?	X				
17	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, demuestran dominio de atención al ciudadano?	X				
18	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran capacidad de inspirar confianza?			X		
19	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican la habilidad orientadora?	X				
20	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, cuenta con personal capacitado?	X				
21	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, atienden con amabilidad a los ciudadanos?			X		
22	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran la disposición a ayudar a los ciudadanos?	X				
23	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, poseen Inteligencia emocional?	X				
Empatía						
24	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, muestran armonía en las relaciones Interpersonales?			X		
25	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, realizan reuniones de trabajo, periódicamente?	X				
26	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, practican la Comunicación efectiva?	X				


3


3/4

27	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, logran la Facilidad de contacto?			X		
28	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, Satisfacen a las necesidades del ciudadano?		X			
29	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, demuestran un Trato empático al ciudadano?		X			
30	¿Los servidores de la Oficina Regional de Coordinación Tacna, brindan un Valor agregado en la atención al ciudadano?		X			

3

4/4

Variable 1: Gestión Administrativa																																	
 Dimensiones	Gestión de la Asistencia Técnica										Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas					Gestión de la venta de Kits Electorales				Trámite de Documentos													
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31		
sujetos																																	
Sujeto 1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
sujeto 2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
sujeto 3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
Sujeto 4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
Sujeto 5	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	
Sujeto 6	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	
Sujeto 7	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	
Sujeto 8	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	
Sujeto 9	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	
Sujeto 10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
Sujeto 11	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
Sujeto 12	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
Sujeto 13	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	
Sujeto 14	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	
Sujeto 15	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
Sujeto 16	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
Sujeto 17	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
Sujeto 18	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3
Sujeto 19	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 20	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	

	Variable 2: Calidad del Servicio																													
 Dimensiones	Fiabilidad							Políticas Institucionales							Competencia e interacción personal								Empatía							
sujetos	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30
Sujeto 1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
sujeto 2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
sujeto 3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Sujeto 4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4
Sujeto 5	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2
Sujeto 6	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3
Sujeto 7	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
Sujeto 8	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2
Sujeto 9	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
Sujeto 10	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
Sujeto 11	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto 12	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3
Sujeto 13	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4
Sujeto 14	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3
Sujeto 15	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
Sujeto 16	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	1	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
Sujeto 17	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Sujeto 18	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	4	5	5	1	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
Sujeto 19	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
Sujeto 20	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Variable 1: Gestión Administrativa																																	
Dimensiones	Gestión de la Asistencia Técnica										Gestión de la supervisión del financiamiento de las organizaciones políticas					Gestión de la venta de Kits Electorales				Trámite de Documentos													
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31		
sujetos																																	
Sujeto1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
Sujeto2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	
Sujeto3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
Sujeto4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
Sujeto5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
Sujeto6	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2
Sujeto7	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Sujeto8	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto11	5	5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
Sujeto12	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
Sujeto13	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	
Sujeto14	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	1	3	
Sujeto15	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
Sujeto16	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
Sujeto17	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
Sujeto18	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	
Sujeto19	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
Sujeto20	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sujeto21	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	
Sujeto22	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	
Sujeto23	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
Sujeto24	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
Sujeto25	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	
Sujeto26	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
Sujeto27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
Sujeto28	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	
Sujeto29	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	
Sujeto30	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	4	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	
Sujeto31	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
Sujeto32	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
Sujeto33	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	
Sujeto34	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	
Sujeto35	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
Sujeto36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
Sujeto37	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
Sujeto38	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	
Sujeto39	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
Sujeto40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
Sujeto41	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3
Sujeto42	5	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
Sujeto43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3
Sujeto44	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
Sujeto45	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2
Sujeto46	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
Sujeto47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Sujeto48	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
Sujeto49	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3
Sujeto50	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2																		

Variable 2: Calidad del Servicio																															
Dimensiones	Fiabilidad							Políticas institucionales							Competencia e interacción personal								Empatía								
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	
Sujeto1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
Sujeto2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
Sujeto3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
Sujeto4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4
Sujeto5	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Sujeto6	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3
Sujeto7	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
Sujeto8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
Sujeto9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
Sujeto10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Sujeto11	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Sujeto12	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
Sujeto13	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3
Sujeto14	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3
Sujeto15	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
Sujeto16	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	1	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
Sujeto17	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Sujeto18	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	4	5	5	1	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Sujeto19	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Sujeto20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Sujeto21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
Sujeto22	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Sujeto23	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Sujeto24	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4
Sujeto25	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3
Sujeto26	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
Sujeto27	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
Sujeto28	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
Sujeto29	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3
Sujeto30	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
Sujeto31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto32	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
Sujeto33	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Sujeto34	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3
Sujeto35	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
Sujeto36	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	1	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
Sujeto37	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Sujeto38	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	4	5	5	1	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Sujeto39	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Sujeto40	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto41	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3
Sujeto42	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2
Sujeto43	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
Sujeto44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4
Sujeto45	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2
Sujeto46	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
Sujeto47	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3
Sujeto48	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2
Sujeto49	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
Sujeto50	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2
Sujeto51	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
Sujeto52	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4																			

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICAR ENCUESTAS PARA PRUEBA
PILOTO**

**SEÑOR JEFE DE LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE PROCESOS
ELECTORALES - ODPE TACNA
S.J.**

Isabel Elena Canchari Canchari,
identificada con DNI N° 80625939,
domiciliada en calle Arica N° 429 - Tacna,
ante Ud., me presento con el debido
respeto y expongo:

Reciba un cordial saludo, la suscrita es alumna de postgrado del programa de Maestría en "Gestión Pública" de la Universidad César Vallejo, he presentado mi proyecto de investigación denominado "Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna 2015", para ello se requiere aplicar encuestas a ciudadanos como instrumento necesario para prueba piloto, por tal motivo mucho agradeceré a Usted se sirva ordenar a quien corresponda para autorizarme el permiso necesario para realizar dicha aplicación.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud., señor Jefe, acceder mi petición

por ser justa.

Tacna, 05 de Marzo de 2016.


Isabel Elena Canchari Canchari
DNI 80625939

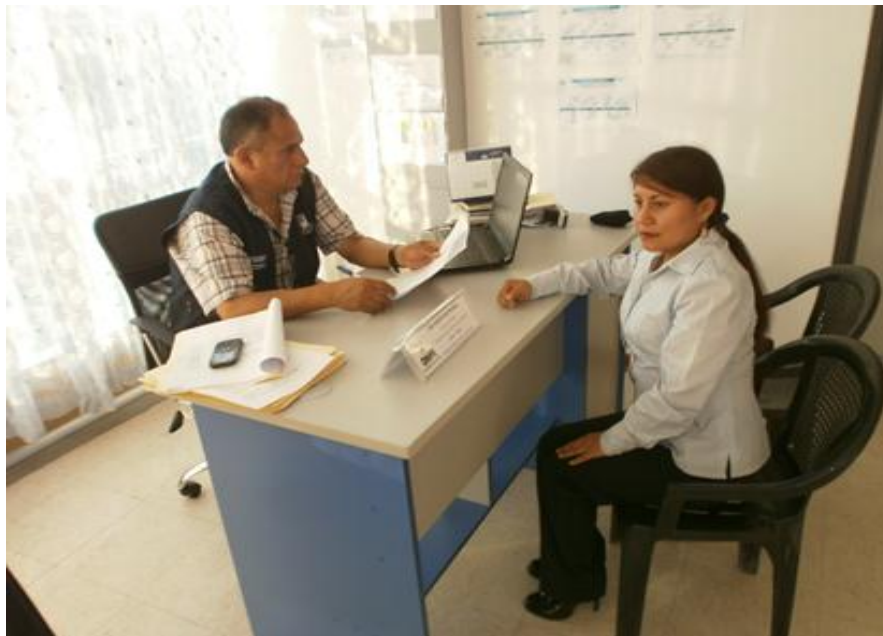


PANEL FOTOGRAFICO

OFICINA ODPE – TACNA (PRUEBA PILOTO)



SOLICITANDO AUTORIZACION



APLICANDO (PRUEBA PILOTO):



FOTOS MUESTRA



OFICINA ORC TACNA

